

Étude flash sur les effets de la crise sanitaire sur l'organisation de l'aide alimentaire et les publics reçus par les Restos du Cœur

— Rapport final (volets qualitatif et quantitatif)

Janvier 2021

agencephare

RAPPORT RÉALISÉ PAR L'AGENCE PHARE

AUTEUR-ES :
CAROLINE ARNAL
MARTIN AUDRAN
PAULIN BARCAT
LOUISE FREULET
MANON REGUER-PETIT



Pour citer ce rapport :

Arnal Caroline, Audran Martin, Barcat Paulin, Freulet Louise, Réguer-Petit Manon, Étude flash sur les effets de la crise sanitaire sur l'organisation de l'aide alimentaire et les publics reçus par les Restos du Cœur, Agence Phare, Restos du Cœur, Janvier 2021.

Avant-propos

*Cette étude est une commande de l'Observatoire des Restos du Cœur. Elle vise à **interroger les effets de la crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid 19 sur l'organisation de l'aide alimentaire mais aussi et surtout sur les publics reçus dans le cadre de cette activité centrale de l'association.***

*L'enquête sur laquelle elle se fonde, **combinant d'abord un volet qualitatif et ensuite un volet quantitatif, a été réalisée entre juin et décembre 2020.** Sa temporalité est située puisque l'étude se centre sur le **contexte du début de la crise sanitaire et notamment du premier confinement de mars à mai 2020.** Le format attendu d'une étude « flash » ne permettait en effet pas de suivre les évolutions de la crise et des mesures prises ensuite pour y faire face (second confinement, couvre-feu etc.). Cette précision temporelle indique dès lors aussi que les personnes venues pendant le premier confinement (et donc avant l'enquête) et qui ne sont pas revenues ensuite échappent à l'étude.*

*Le présent rapport est un **rapport final**¹ qui présente **l'ensemble des résultats produits sur la base de l'enquête qualitative réalisée entre juin et septembre 2020** (analyse documentaire, entretiens auprès des bénévoles et des personnes accueillies et observations de la distribution dans quatre centres métropolitains) **et de l'enquête quantitative réalisée entre novembre et décembre 2020** (questionnaire passé auprès des personnes accueillies dans 15 centres métropolitains).*

¹ Un rapport intermédiaire présentant l'analyse des données qualitatives a été remis en octobre 2020. Le présent rapport en reprend globalement l'architecture, à laquelle ont été intégrées les données de l'exploitation statistique du questionnaire.

SOMMAIRE

1. PARTIE INTRODUCTIVE	5
1.1. Le contexte : une précarisation alimentaire accrue par la crise	6
1.1.1. La crise sanitaire du Covid-19 : un « miroir grossissant » des inégalités sociales	6
1.1.2. L'impact de la crise sanitaire et sociale sur la précarisation alimentaire des plus vulnérables	7
1.1.3. De l'intérêt d'une étude resserrée sur le cadre associatif des Restos du Cœur	9
1.2. Les objectifs et axes de questionnement	10
1.2.1. Les objectifs de l'étude	10
1.2.2. Les axes de questionnement de l'étude	11
1.3. La méthodologie de l'étude	11
1.3.1. Une enquête qualitative en trois phases (juin - septembre 2020)	11
1.3.2. Une enquête quantitative (octobre 2020 – janvier 2021)	15
2. LES EFFETS DE LA CRISE SUR L'ORGANISATION DE L'AIDE ALIMENTAIRE	17
2.1. Un modèle d'approvisionnement qui perdure et montre sa solidité	18
2.1.1. Un approvisionnement garanti par le national et le rôle central des entrepôts départementaux	18
2.1.2. Une activité de ramasse malgré tout perturbée	19
2.1.3. Des collaborations renforcées avec les producteurs locaux bien que contraints par des coûts logistiques	20
2.2. De nouvelles règles d'entrée dans l'aide alimentaire qui divisent les bénévoles	21
2.2.1. La crise comme révélateur des limites du système de distribution	21
2.2.2. L'inconditionnalité de l'aide alimentaire en question	26
2.2.3. Des adaptations pour faire face à des problématiques locales	27
2.3. Un appui renforcé par les ressources du territoire	29
2.3.1. Une mobilisation des réseaux des bénévoles pour le soutien matériel	29
2.3.2. Le rôle variable des pouvoirs publics : entre injonction, soutien et frein	30
2.3.3. Des collaborations inter-associatives renforcées mais dont la pérennité reste fragile	31
3. LES EFFETS DE LA CRISE SUR LES PUBLICS ACCUEILLIS	35
3.1. Caractéristiques des publics accueillis aux Restos du Cœur	36
3.2. Les conséquences de la crise sanitaire sur les situations des personnes accueillies	40
3.2.1. Une déstabilisation des situations socio-économiques pour tous	40
3.2.2. Les conséquences de la perturbation des services publics	42
3.2.3. Les conséquences de la perturbation du marché du travail	47
3.2.4. Les conséquences de la crise sur les stratégies quotidiennes de subsistance	53
3.2.5. Une crise qui accroît des situations préexistantes de précarité.	57
3.3. Une crise qui invite à construire une nouvelle typologie des publics	59
3.3.1. Une répartition inégale des types dans la population enquêtée	60
3.3.2. Des degrés différenciés d'affectation par la crise selon les quatre types	61
3.3.3. Portraits des quatre types de publics	63
3.4. Les impacts de l'aide apportée par les Restos du Cœur	78
3.4.1. Une aide alimentaire indispensable mais dont les apports apparaissent différenciés selon les profils	79
3.4.2. Les limites de l'aide apportée par l'association	82
4. CONCLUSION GENERALE	90
5. BIBLIOGRAPHIE	92
6. ANNEXES	94

1.

Partie introductive

Cette étude s'inscrit dans le contexte, renseigné majoritairement par les données déjà existantes sur les effets de la crise sanitaire liée au Covid-19, d'un accroissement des difficultés socio-économiques et d'une précarisation alimentaire des ménages, qui, avant l'épidémie, étaient déjà les plus vulnérables. Cette augmentation des besoins des personnes sur le plan alimentaire est un enjeu d'autant plus fort que les services de l'aide alimentaire, à l'instar des Restos du Cœur, ont eux-aussi été affectés par la crise et ont été amenés à se reconfigurer (1.1). C'est donc dans l'idée de comprendre les effets de cette crise sur les changements organisationnels induits par cette situation exceptionnelle mais aussi et surtout sur les publics accueillis par les Restos du Cœur et leurs trajectoires, que nous avons défini un ensemble d'objectifs et d'axes de questionnements pour la présente étude (1.2). Sa méthodologie mixte, qualitative et quantitative, a également été construite pour y répondre dans un calendrier resserré (1.3).

1.1. Le contexte : une précarisation alimentaire accrue par la crise

La crise sanitaire liée au Covid-19 a été catégorisée comme faisant partie des « **nouveaux risques sociaux**² : si elle touche toutes les franges de la population, elle affecte plus durement les populations qui sont déjà les plus précaires. Elle agit ainsi comme un « **miroir grossissant** » des **inégalités sociales**, la baisse ou l'arrêt de l'activité économique produisant, pour un certain nombre de personnes en France, une diminution de leurs revenus d'une part, et une hausse de leurs charges financières d'autre part (1.1.1). Les difficultés socio-économiques des personnes déjà vulnérables se traduisent concrètement par une forte **précarisation alimentaire**, qui les conduit à recourir à l'aide alimentaire. Celle-ci est d'autant plus sollicitée que les services et aides alimentaires, dont fait partie les Restos du Cœur, ont eux-mêmes été mis à l'épreuve de la crise sanitaire (1.1.2). Partant de ce contexte global, on soulignera l'intérêt d'une étude resserrée sur le contexte propre de l'association (1.1.3).

1.1.1. La crise sanitaire du Covid-19 : un « miroir grossissant » des inégalités sociales

Au stade actuel de l'épidémie, des travaux en sciences sociales déjà publiés ont démontré que la crise liée au Covid-19 avait produit un **accroissement des inégalités sociales**, notamment à travers :

- Une **diminution** voire **l'arrêt du travail** pour des franges déjà socio-économiquement fragilisées de la population ;
- Qui se traduit par **une baisse de leurs revenus**, d'une part ;
- Et s'accompagne d'une **hausse de leurs charges** mentale et financière, d'autre part.

Les mesures sanitaires liées à l'épidémie du Covid-19, et notamment le premier confinement, ont d'abord produit un **ralentissement de l'économie formelle comme informelle. Les activités rémunératrices** de nombreux travailleurs et travailleuses **ont ainsi connu une diminution en volume ou se sont arrêtées**, à plus ou moins long-terme. Selon l'INSEE³, lors du premier confinement, 1/3 des personnes en emploi a connu une restriction d'activité, et 27 % d'entre elles a subi une période de chômage technique ou partiel.

Ces effets de la crise sanitaire restent toutefois **socialement situés**, touchant de façon **plus prégnante les personnes les plus vulnérables socialement**. La classe sociale (ou catégorie socio-professionnelle)

² François Fecteau et Gérald Renier, « Covid-19, distribution des risques de précarité Quels enjeux dans le monde du travail ? », *La Revue nouvelle*, 2020, vol. 3 ; Ulrich Beck, Scott Lash et Brian Wynne, *Risk society: Towards a new modernity*, s.l., sage, 1992, vol.17.

³ Valérie Albouy et Stéphane Legleye, « Conditions de vie pendant le confinement : des écarts selon le niveau de vie et la catégorie socioprofessionnelle », *INSEE FOCUS*, juin 2020, vol. 197.

joue en effet sur la poursuite ou non du travail lors du premier confinement : si **60 % des ouvriers et 40 % des employés se déclarent en arrêt de travail** lors du premier confinement, ce n'est le cas que de 24 % des cadres supérieurs⁴, qui sont plus nombreux·ses à pouvoir télétravailler. Cette baisse de l'activité rémunératrice s'est également révélée dans **certains territoires particulièrement précarisés**⁵, à l'échelle d'un département (comme la Seine-Saint-Denis), mais également à l'échelle de certains quartiers de la politique de la ville.

Ces reconfigurations de l'activité professionnelle, déclarée ou non⁶, ont ensuite provoqué une baisse voire une coupure des revenus pour de nombreuses personnes. Les femmes et les classes populaires ont été particulièrement touchées par ces diminutions ou arrêts de leurs revenus. Elles ont notamment été plus nombreuses à devoir se rendre sur leur lieu de travail pendant la crise sanitaire (or 21% des travailleurs ayant continué à se rendre sur leur lieu de travail ont déclaré, pendant le confinement, une baisse de leur salaire, contre seulement 2% pour les télétravailleurs⁷) et/ou à être en chômage partiel. Plus généralement, et pour le mois de mai, 6,6 millions de salarié·es ont été en chômage partiel, déclarant **une perte de 2,7 milliards de revenus** (soit 410 euros en moyenne pour 8 semaines de confinement)⁸.

Enfin, de nombreuses personnes ont connu une **hausse des charges (humaines et financières), notamment parmi les personnes les plus précaires et les femmes en situation de monoparentalité**. Avec la fermeture des écoles, des services de garde d'enfant, ou encore le risque sanitaire pour les personnes âgées, les femmes ont eu (davantage que les hommes) la charge d'accueillir et de « prendre soin » de leurs proches, habitant désormais de façon quasi-ininterrompue le domicile familial. Au-delà de la charge mentale induite, cela a pu augmenter leur risque de **précarité énergétique et financière** : la sur-population des logements a en effet augmenté la consommation, et donc les charges financières en eau, en électricité ou encore en alimentation. Ces charges s'annoncent plus élevées à l'approche de l'hiver, constat d'autant plus problématique du fait des mauvaises conditions d'isolation des logements des ménages les plus précaires.

Parmi les différents enjeux posés par cette précarisation socio-économique des ménages (baisse des revenus et hausse des charges), celle de l'accès à l'alimentation est particulièrement préoccupante.

1.1.2. L'impact de la crise sanitaire et sociale sur la précarisation alimentaire des plus vulnérables

Les mesures sanitaires liées à la pandémie et leurs effets socio-économiques ont provoqué **une tension forte en termes d'accessibilité alimentaire** avec :

⁴ Sylvain Brouard, « Les effets du coronavirus sur l'emploi et ses caractéristiques en France », *Note Attitudes on COVID-19 - A comparative study*, mars 2020, p. 4.

⁵ Institut Montaigne, « Seine-Saint-Denis : le Covid-19 exalte les inégalités », *Article de blog - actualités*, 15 avr. 2020p.

⁶ Le caractère informel du travail dit « au noir » échappe par nature à la quantification officielle mais l'enquête – on le verra – nous permet de pointer les incidences de la crise sur ce marché du travail spécifique.

⁷ *Ibid.*

⁸ B. Ducoudré et P. Madrec, « Évaluation au 6 mai 2020 de l'impact économique de la pandémie de COVID-19 et des mesures de confinement sur le marché du travail en France », art cit.

- Une **hausse de la précarisation alimentaire**, d'une part,
- Et une **diminution ou reconfiguration des aides et services alimentaires**, d'autre part.
- Face à ce constat, **de nouvelles solidarités** se sont organisées, au sein desquelles **les Restos du Cœur ont pris une part active**.

Avec la crise sanitaire, les **difficultés socio-économiques** ont d'abord **accentué la précarisation alimentaire** d'un certain nombre de ménages. De nouveaux publics – qu'il s'agira dans cette étude de caractériser, moins à même de subvenir à leurs besoins alimentaires et à ceux de leur famille, ont ainsi dû recourir à l'aide alimentaire.

Cette précarisation alimentaire et ce recours à l'aide alimentaire ont ensuite été nourris par **l'arrêt, la diminution ou la reconfiguration des aides et services alimentaires**. La **fermeture** des écoles pendant le premier confinement, et donc des **cantines scolaires**, a été une charge supplémentaire dans le budget alimentaire des ménages, notamment pour les femmes en situation de monoparentalité et/ou pour les familles nombreuses⁹. La fermeture des **restaurants universitaires** a produit un effet similaire pour les étudiants boursiers¹⁰. **Les services d'aide alimentaire ont également été perturbés dans leur fonctionnement**, créant une **insécurité pour les publics « traditionnels » de l'aide alimentaire**. Les bénévoles seniors, et notamment les retraités, réalisent en effet 60% du travail bénévole en France¹¹. Appelés à rester chez eux pour des raisons de santé, les organisations de l'aide sociale ont dû faire face à une pénurie de main d'œuvre pour répondre au besoin pourtant grandissant en termes d'aide alimentaire. Le contexte sanitaire, et notamment la pénurie de masques, au début de l'épidémie, a également rendu plus difficile la mise en place de l'aide alimentaire¹². Cette question est cruciale pour les personnes plus dépendantes, en tendance, de cette aide alimentaire régulière. C'est notamment le cas **des personnes sans domicile fixe, vivant dans des bidonvilles (à l'instar des personnes roms), ou encore de certaines personnes migrantes**¹³. Au regard des tendances qui se dessinent en termes d'arrivée de « nouveaux publics », certaines organisations craignent également un **effet de concurrence** entre ces « nouveaux » publics et les « anciens » publics de l'aide alimentaire, eux-mêmes fragilisés par la crise¹⁴.

Enfin, c'est l'ensemble de ces éléments qui a **invité une multitude d'acteurs, pouvoirs publics comme associations, à s'engager en faveur de l'accès à l'alimentation** pour les personnes anciennement ou nouvellement précaires sur le plan alimentaire.

L'Etat a d'abord appelé à une **coordination générale des organisations publiques et privées** (associations, entreprises, exploitants agricoles, etc.), à **l'échelle nationale comme locale**¹⁵. Des « **bons alimentaires** » ont ensuite été distribués aux familles les plus précaires¹⁶ par les collectivités locales. **Les CCAS** en particulier ont été invités à poursuivre leur activité d'aide alimentaire. En parallèle, et pour répondre à l'accroissement de la demande d'aide alimentaire d'urgence, **les dons, la collecte et la**

⁹ Jean-Damien Lesay, « Crise sanitaire : en l'absence de cantines scolaires, les collectivités aux côtés des élèves modestes », *Localtis - Un média Banque des Territoires*, 9 avr. 2020p.

¹⁰ Assemblée nationale, « Proposition de loi visant à lutter contre la précarité étudiante due à l'épidémie de covid-19 et portant création de bons alimentaires pour les étudiants et apprentis boursiers ».

¹¹ Lionel Poutreau, *Le bénévolat en France en 2017, état des lieux et tendances*, s.l., 2018.

¹² Tommaso Vitale et Anne-Cécile Caseau, « Bidonvilles en déconfinement : les solidarités vont-elles tenir ? », 24 mai 2020p.

¹³ ONU, « Covid-19 - Personnes vivant à la rue, dans des squats ou des bidonvilles », art cit.

¹⁴ T. Vitale et A.-C. Caseau, « Bidonvilles en déconfinement : les solidarités vont-elles tenir ? », art cit.

¹⁵ Jean-Noël Escudié, « Face au Covid-19, l'État centralise et renforce l'aide alimentaire », *Localtis - Un média Banque des Territoires*, 2 avr. 2020p.

¹⁶ J.-D. Lesay, « Crise sanitaire : en l'absence de cantines scolaires, les collectivités aux côtés des élèves modestes », art cit.

distribution de denrées alimentaires ont également été élargis, de façon exceptionnelle, **à toute association**. Pendant la durée de l'épidémie, les contrôles sur la sécurité des produits étant levés, les associations habilitées au titre de l'aide alimentaire ne sont donc plus les seules à pouvoir distribuer de la nourriture¹⁷.

De leur côté, les **associations instituées** dans le champ de l'aide alimentaire **se sont réorganisées** pour faire face à la pénurie de bénévoles et aux enjeux de protection sur le plan sanitaire (masques, etc.). Des appels à bénévoles ont notamment été lancés¹⁸, par les associations et/ou l'Etat.

1.1.3. De l'intérêt d'une étude resserrée sur le cadre associatif des Restos du Cœur

L'ensemble des données utilisées pour bâtir ce contexte, glanées dans les nombreux articles de presse générale ou spécialisée – les publications scientifiques étant encore peu nombreuses à ce stade, fournit des constats globaux, des tendances générales dont il devient opportun de les confronter à un cadre plus restreint mais néanmoins emblématique qu'est celui d'une association comme les Restos du Cœur.

Le contexte propre des Restos du Cœur face à la crise du Covid-19 intervient temporellement **juste après la collecte nationale de denrées alimentaires**, réalisée début mars, ce qui a permis – on va la voir – de limiter les problèmes d'approvisionnement potentiels. Située à l'intersection de la campagne d'hiver et d'été, cette crise a également débuté **dans un contexte de fermeture annuelle (et habituelle) des centres**, même si certains centres ont néanmoins réouvert de façon anticipée ou sont restés fermés plus longtemps en raison de la crise. Il faut noter que **certains territoires ont été notoirement plus touchés que d'autres par la crise, notamment du fait de la pénurie de bénévoles. La crise a davantage perturbé les centres de la Région Ile-De-France, des Hauts de France, et du Grand Est** – régions fortement touchées par le virus, avec une diminution importante du nombre de jours d'ouverture entre la campagne d'été 2019 et celle de 2020. *A contrario*, sur cette même période, dans le sud de la France, et notamment en Région Occitanie, Provence Alpes Côte d'Azur, en Corse et, dans une moindre mesure, en Nouvelle Aquitaine, les centres des Restos du Cœur ont connu une augmentation de leurs jours d'ouverture¹⁹.

C'est donc dans ce contexte propre aux Restos du Cœur que se situe notre étude sur les effets de la crise du Covid-19 sur les publics accueillis par cette institution centrale de l'aide alimentaire. **Située à l'échelle de l'association, l'originalité de cette étude réside dans la possibilité d'analyser à la fois les effets de la crise sur l'organisation interne de la structure** (distribution alimentaire) **et sur les trajectoires sociales des personnes qu'elle reçoit**. La dimension monographique (étude de cas) invite dès lors à **produire des connaissances situées** à même d'être mises en regard ensuite par rapport à des résultats plus globaux (travaux de l'observatoire à partir du logiciel Ulysse par exemple). Il convient à

¹⁷ J.-N. Escudié, « Face au Covid-19, l'État centralise et renforce l'aide alimentaire », art cit.

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ Les données permettant de comparer le nombre de jour d'ouverture et de fermeture des centres entre la campagne d'été 2019 et la campagne d'été 2020 ont été fournies à l'Agence Phare par les Restos du Cœur, sous la forme d'un document Excel. Elles ont été récoltées auprès de chaque centre à travers un logiciel informatique partagé.

présent de définir avec plus de précision les contours de cette étude, au travers d'abord de ses objectifs et axes de questionnement.

1.2. Les objectifs et axes de questionnement

Conformément à la commande des Restos du Cœur, l'étude flash sur les effets de la crise sanitaire sur les publics reçus aux Restos du Cœur répond à des objectifs opérationnels et stratégiques définis en concertation avec le COPIL (1.2.1). Pour atteindre ces objectifs, il a également été défini quatre axes de questionnements majeurs autour desquels se sont orientées la récolte et l'analyse des données (1.2.2).

1.2.1. Les objectifs de l'étude

Pour mener cette étude, nous avons défini des objectifs opérationnels et des objectifs stratégiques.

L'étude vise ainsi 4 objectifs opérationnels :

- **Produire des connaissances sur les publics de l'aide alimentaire** afin notamment d'objectiver les constats faits par les équipes de l'association.
- **Analyser l'arrivée ou non de « nouveaux » publics et, le cas échéant, renseigner leurs caractéristiques** dans leur diversité et comprendre leurs besoins et attentes spécifiques.
- **Analyser les effets de la crise sur les trajectoires des personnes déjà accueillies** et les domaines de fragilité renforcée.
- **Démontrer et expliquer les impacts sociaux de l'activité d'aide alimentaire** pendant la crise sur l'ensemble des publics.

L'atteinte des objectifs opérationnels sert la poursuite de trois objectifs stratégiques :

- **Formuler des propositions** en termes de priorisation des actions, voire en proposer de nouvelles.
- **Accompagner l'association dans la construction d'un plaidoyer** sur l'urgence d'une politique publique d'ampleur pour répondre aux effets de la crise pour les plus démunis.
- **Valoriser l'action des bénévoles** et contribuer à l'ajustement de leurs pratiques.

Afin de répondre à ces objectifs, plusieurs axes de questionnements ont été identifiés pour guider l'étude.

1.2.2. Les axes de questionnement de l'étude

L'étude menée traite globalement la problématique suivante : **Comment la crise du Covid-19 et ses conséquences économiques et sociales influent-elles sur les publics et l'organisation des Restos du Cœur ?**

Plus précisément, l'étude traite 4 axes de questionnements :

- Le premier axe interroge les effets de **transformation de l'organisation** de l'action associative, de ses règles, de ses principes, du sens donné au bénévolat et *in fine* les modulations éventuelles du modèle des Restos du Cœur.
- Le deuxième axe vise la **caractérisation des publics** : il s'agit notamment d'interroger la transformation des publics de l'aide alimentaire engendré par la crise, d'étudier les effets de la crise sur ceux-ci. Ce faisant, il s'agit d'étudier l'augmentation et la diversification éventuelles des publics accueillis par les Restos du Cœur.
- Le troisième axe questionne **les impacts de l'aide alimentaire apportée** par les Restos du cœur pendant la crise du Covid-19 (depuis le confinement). Il s'agit dès lors d'analyser dans quelles mesures l'aide apportée par les Restos du Cœur a permis, ou non, de surmonter la crise.
- Le quatrième axe traite des **limites de ces impacts** en identifiant les besoins et attentes non-pourvus ou partiellement atteints des publics affectés par cette crise.

1.3. La méthodologie de l'étude

Pour atteindre ces objectifs et répondre aux axes de questionnements énoncés, l'étude s'appuie sur des méthodes mixtes d'enquête. Elle combine un volet qualitatif (1.3.1) et un volet quantitatif (1.3.2).

1.3.1. Une enquête qualitative en trois phases (juin - septembre 2020)

L'enquête qualitative, réalisée entre juin et septembre 2020, s'est déroulée en trois phases : une phase de cadrage (1.3.1.1), une phase d'enquête par entretiens semi-directifs auprès des bénévoles (1.3.1.2) et, enfin, une phase d'enquête resserrée sur 4 sites (centres de distribution) articulant observation de la distribution alimentaire et entretiens auprès des personnes accueillies (1.3.1.3).

1.3.1.1. Phase de cadrage (mi-juin à juillet 2020)

La **phase de cadrage** a donné lieu à :

- Une **analyse documentaire** (presse et articles scientifiques existants) sur laquelle est fondé le contexte précédent ;
- **3 entretiens** (2 prévus initialement) avec :
 - Des responsables du pôle messages/relations institutionnelles et du pôle communication ;
 - Des responsables du pôle insertion & accompagnement (PIA), du pôle animation antennes et associations départementales (PAAAD) et un responsable de l'association départementale du 91 ;
 - Le Président des RDC.

Les enseignements de ces entretiens ont été intégrés dans une **note de cadrage**, remise aux Restos du Cœur en juillet dernier (2020).

1.3.1.2. Phase d'enquête qualitative auprès des bénévoles (juillet-août 2020)

Après la phase de cadrage, **15 entretiens semi-directifs auprès des bénévoles**, pour une majorité d'entre elles/eux **responsables d'associations départementales (AD)** mais aussi parfois responsables d'antennes, de centres ou encore chargé.e de mission, ont été menés au cours du mois de juillet 2020 et répondent à l'ambition initiale de diversité territoriale et géographique (voir tableau 1).

Ces entretiens, initialement prévus pour être individuels, se sont parfois révélés collectifs car réunissant parfois deux voire trois personnes. En effet, certaines personnes identifiées par le siège national ont souhaité être entendues avec d'autres bénévoles ayant eu un investissement certain pendant la crise sanitaire. Dès lors, les **quinze entretiens ont réuni vingt personnes enquêtées au total**.

Tableau 1 – Tableau récapitulatif des entretiens réalisés auprès des bénévoles (n=15)

Département	Fonction exercée	Sexe	Age	Ancienneté dans le poste	Ancienneté du bénévolat aux RDC
AD 44	Responsable départemental	M	64	9 mois	4 ans
Antenne Nouvelle Aquitaine	Chargée de mission	F	63	4 ans	Plus de 20 ans
AD 35	Responsable départemental	M	67	2 ans	7 ans
AD 90	Responsable départementale	F	60	3 ans	4 ans

AD 35	Responsable départementale	F	53	2 ans	5 ans
National	Responsable gouvernance	M	53	1 an	7 ans
AD 86	Responsable départementale	F	57	2 ans	14 ans
AD 53	Responsable Camion	F	70	1 an	-
	Bénévole Camion	M	61	3 ans	-
	Service Civique	F	23	1 an	-
AD 33	Chargé de mission	M	67	Moins d'un an	Moins d'un an
AD 47	Responsable de centre	M	63	1 an	3 ans
AD 59	Responsable départemental	M	61	1 an	1 an
AD 31	Responsable départementale	F	-	2 ans	3 ans
	Soutien centres	M	73	4 ans	13 ans
AD 13	Ancienne responsable départementale	F	53	2 ans	10 ans
AD 60	Responsable de centre	F	73	2 ans	5 ans
	Responsable de centre	F	-	5 ans	7 ans
AD 55	Responsable départementale	F	-	2 ans	3 ans
	Responsable Aide à la personne	M	73	4 ans	13 ans

Les entretiens avec ces différents bénévoles nous ont ainsi permis de dresser un **panorama global des effets, parfois contrastés, de la crise sanitaire sur les territoires** et plus précisément sur la réorganisation des activités des AD et de l'aide alimentaire dans les centres en particulier. Les fonctions de coordination exercées par ces enquêtés ont permis d'éclairer les **ajustements opérés dans l'animation du réseau, la diffusion des consignes du national vers le local – et dès lors les relations entre ces strates – mais aussi les rapports avec les acteurs institutionnels et associatifs locaux**. Elles ont en outre donné un **aperçu des évolutions perçues**, mais pas toujours quantifiées, **de la fréquentation au sein des centres et des types de « nouveaux publics » reçus** pendant la crise sanitaire.

1.3.1.3. Phase d'enquête qualitative dans 4 centres auprès des personnes accueillies (fin juillet – septembre 2020)

La phase d'entretiens auprès des bénévoles nous a ensuite permis de **cibler 4 sites (centres de distribution alimentaire)** sur lesquels a été menée une enquête approfondie par entretiens et observations.

Les 4 sites sont les suivants : **Etampes, Verdun, Bordeaux et Paris.**

Ces quatre sites ont été sélectionnés à la suite d'une première proposition de critères de diversification par l'Agence Phare, et des retours du Comité de pilotage concernant les contraintes d'ordre « politique » dans la construction de l'échantillon.

Notre proposition initiale prévoyait, au sein de chaque centre, la réalisation d'une observation *in situ*, de 4 entretiens avec des « nouveaux publics » et de 4 entretiens avec des « anciens publics ». Le tableau suivant fait état des entretiens et observations réalisés sur les quatre centres, dont le nombre dépasse cet objectif initial.

Tableau 2 – tableau récapitulatif des observations et des entretiens menés auprès des personnes accueillies sur les quatre centres (n=40)

Centre investigué	Date	Nombre d'entretiens auprès des personnes déjà inscrites	Nombre d'entretiens auprès des personnes venues pendant la crise	Nombre et types d'observations réalisées
Etampes (91)	29/07/20	6 entretiens individuels et 1 entretien collectif informel (réalisé dans la file d'attente avec un groupe de personnes)	2 entretiens individuels	1 observation en discontinu (entre deux entretiens) de la distribution alimentaire
Verdun (55)	17/08/20 18/08/20	8 entretiens individuels	3 entretiens individuels	1 observation en discontinu (entre deux entretiens) de la distribution alimentaire
Bordeaux (33)	20/08/20	5 entretiens individuels	3 entretiens individuels	1 observation en discontinu (entre deux entretiens) de la distribution alimentaire
Paris (75)	15/09/20 16/09/20	5 entretiens individuels	8 entretiens individuels	2 observations en discontinu (entre deux entretiens) de la distribution alimentaire

Conformément à notre proposition initiale, nous avons pu réaliser **une observation de la distribution alimentaire dans chaque centre enquêté**. Afin de s'adapter aux disponibilités des personnes accueillies pour les entretiens, ces observations ont surtout eu lieu de façon discontinu (à plusieurs moments entre les entretiens). Ce format d'observation a été riche à deux égards : pour couvrir le début et la fin de la distribution lorsqu'elle avait lieu sur une journée entière d'une part, et pour tirer bénéfice d'échanges plus informels avec les bénévoles, mis en situation de pouvoir expliciter, concrètement (par la parole mais aussi par des gestes contextualisés), leur rôle et le fonctionnement de la distribution.

En parallèle, **24 entretiens avec des personnes venant déjà régulièrement avant la crise** (dénommées initialement « anciens publics »), et **16 entretiens avec des personnes nouvellement arrivées** (dénommées au départ « nouveaux publics »), pendant ou après le confinement, ont été effectués. La présence relativement limitée dans cet échantillon de centres de personnes accueillies arrivées pendant la crise sanitaire et sociale au sein des centres enquêtés a limité notre capacité à nous entretenir avec elles lors de l'enquête. De plus, parmi les personnes comptabilisées ici comme étant

« nouvelles », certaines ne sont pas venues aux Restos du cœur du fait de la crise du Covid 19 mais pour d'autres raisons (accouchement, immigration, etc.) que nous détaillerons dans la suite du rapport.

L'ensemble des **caractéristiques des personnes accompagnées** ayant été interrogées est répertorié dans un **tableau en annexe** de ce rapport.

1.3.2. Une enquête quantitative (octobre 2020 – janvier 2021)

Ces résultats issus de l'enquête qualitative ont ensuite été approfondis par une **enquête quantitative**, qui s'est déroulée en deux phases : une phase de construction et de passation (en face à face) d'un questionnaire auprès des personnes accueillies au sein de 15 centres des Restos du Cœur d'abord (1.3.2.1), une phase d'analyse statistique et de recoupement avec les analyses qualitatives ensuite (1.3.2.2).

1.3.2.1. Construction et passation d'un questionnaire dans 15 centres (octobre à décembre 2020)

Le volet quantitatif de cette étude a débuté en octobre 2020 par la **construction d'un questionnaire** à destination des personnes accueillies au sein des Restos du Cœur. Élaboré par l'équipe de l'Agence Phare, il a été soumis à la discussion et la validation du comité de pilotage de l'étude.

Le **choix des 15 centres où serait réalisée la passation des questionnaires** a été réalisé par l'association. Afin d'avoir un échantillon le plus représentatif possible de la diversité des profils des personnes accueillies au sein des Restos du Cœur, les sites enquêtés par questionnaires sont répartis dans toute la France²⁰. Notons néanmoins que **cette volonté de diversification territoriale a été limitée** par des considérations d'ordre « politique ». Aussi, et à titre d'exemple, bien que le département de la Seine-Saint-Denis ait été parmi les plus touchés par la crise sanitaire et sociale, et, par extension, par la précarisation alimentaire, il n'a pas été possible d'enquêter dans les centres de ce département.

La passation du questionnaire a été **réalisée en face à face**, à partir d'un format papier ou en ligne (via un téléphone, une tablette, etc.). Elle s'est tenue **lors de la distribution alimentaire**, notamment dans les files d'attente et à la sortie de la distribution.

Conformément à la proposition initiale, cette **passation** a été **partagée entre les membres de l'équipe de l'Agence Phare et les équipes bénévoles des centres** selon la distribution suivante :

²⁰ Selon les données transmises par l'association l'échantillon se compose ainsi de : 2 centres en Nouvelle Aquitaine, 2 en Ile-de-France, 1 dans le Grand Est, 1 dans le Sud-Corse, 4 en Occitanie, 1 en Bourgogne Franche Comté, 1 en Centre Val de Loire, 2 dans les Hauts-de-France et 2 en Bretagne

- **L'Agence Phare a réalisé la passation au sein de 6 centres**, dont 4 avait déjà fait l'objet d'une enquête qualitative. Aux sites d'Etampes (91), de Bordeaux (33), de Paris 20ème (75) et de Verdun (55) sont ainsi venus se rajouter les sites d'Angers (49) et de Chartres (28).
- Pour les **9 autres centres**, ce sont **les bénévoles des Restos du Cœur**, appuyés par un guide de passation réalisé par l'Agence Phare, qui ont diffusé le questionnaire. Parmi ces sites, il faut noter une sur-représentation de ceux localisés dans la Région de l'Occitanie.

Au total, l'administration de ce questionnaire, qui s'est principalement tenue en décembre 2020, soit à la fin ou à la sortie du deuxième confinement, a permis de construire un échantillon relativement diversifié de **434 répondants**. Ce chiffre dépasse les objectifs que s'étaient donnés collectivement l'Agence Phare et le Comité de Pilotage de l'étude (n=300).

1.3.2.2. Analyses statistiques et recouplement avec les données qualitatives (décembre 2020 à janvier 2021)

La récolte de ces données quantitatives a permis à l'Agence Phare de construire une base de données Excel, exploitée à partir du logiciel STATA en décembre 2020 et janvier 2021. L'analyse statistique de ces données quantitatives repose sur deux types de traitement :

- **Une analyse univariée** : elle a permis de décrire la population des répondants, leurs usages et perceptions de l'aide alimentaire pendant la crise sanitaire, ainsi que les effets de celle-ci sur leurs situations et parcours sociaux (logement, santé, emploi, précarité alimentaire, etc.).
- **Une analyse bivariée** : elle a permis d'établir des liaisons statistiques entre les couples de variables, et ainsi d'expliquer les apports différenciés de l'aide des Restos du Cœur pendant la crise en fonction des caractéristiques socio-démographiques des personnes accompagnées.

Enfin, ces analyses statistiques ont été croisées avec les résultats issus de l'enquête qualitative, de manière à renforcer ou nuancer certains constats et hypothèses d'explication. C'est à l'aune de ces analyses mixtes, issues de données qualitatives et quantitative, que l'Agence Phare a produit ce présent rapport final.

2. Les effets de la crise sur l'organisation de l'aide alimentaire

Cette première partie analyse les **incidences de la crise sanitaire sur l'organisation de l'activité des Restos du Cœur, et plus encore de l'aide alimentaire**. En effet, la crise du Covid 19, en imposant des contraintes sanitaires exceptionnelles (gestes barrière en particulier), en a perturbé les différentes dimensions, depuis l'approvisionnement en denrées jusqu'aux modes de distribution en passant par les règles d'accès à l'aide. Cette partie souligne dès lors **les adaptations successives rendues nécessaires par ce contexte**, et étudie **ce que ces changements, rapides mais souvent aussi limités dans le temps²¹, ont provoqué** : d'une part chez les bénévoles, dans leurs pratiques concrètes de travail mais aussi dans leurs conceptions de l'aide qu'ils/elles apportent, mais aussi, d'autre part, chez les personnes accompagnées dans leurs perceptions des transformations de l'organisation de la distribution. Cette partie mobilise tant les données qualitatives au travers des entretiens réalisés auprès des bénévoles et les observations, que les données quantitatives au travers des questions posées aux personnes accompagnées dans le questionnaire sur leurs visions des changements opérés.

Elle se structure autour de ces changements, survenus au fil de la crise et plus encore au début de celle-ci, d'abord dans le modèle d'approvisionnement qui – on va le voir – a démontré sa relative solidité (2.1). Ensuite dans les modalités d'entrée des personnes dans l'aide alimentaire (mise en place de l'inconditionnalité pendant le premier confinement) mais aussi dans l'organisation de la distribution alimentaire, ce qui – on le verra – divise les bénévoles et interroge leur rapport à l'engagement (2.2).

²¹ Il faut en effet noter que les transformations organisationnelles abordées dans cette partie ont pour nombre d'entre elles eu une durée d'expérimentation limitée comme le colisage ou l'inconditionnalité. Elles restent malgré tout utiles à analyser par les questionnements qu'elles ont engendrés au sein de l'association sur son fonctionnement, mais aussi pour comprendre les perceptions des personnes accompagnées vis-à-vis d'elles et plus globalement leurs vécus de la crise sanitaire.

Enfin, au moins à court-terme, cette crise semble avoir reconfiguré la capacité des centres à bénéficier des ressources des territoires, en lien avec les pouvoirs publics, d'autres associations ou encore des entreprises et coopératives locales (2.3).

2.1. Un modèle d'approvisionnement qui perdure et montre sa solidité

Alors que la crise du Covid – et notamment le premier confinement – est survenue pendant la période d'intercampagne, l'approvisionnement en denrées alimentaires a perduré et a montré sa relative solidité face à ce contexte exceptionnel. Si l'activité d'approvisionnement a été garantie par le siège national et dans la plupart des associations départementales permettant d'éviter les ruptures de stock (2.1.1), les activités de ramasse qui ont lieu à l'échelle plus locale ont néanmoins été perturbées (2.1.2). Ces contraintes ont conduit, dans certains cas, au renforcement de coopérations avec des producteurs locaux, qui demeurent malgré tout limitées par des freins logistiques (2.1.3).

2.1.1. Un approvisionnement garanti par le national et le rôle central des entrepôts départementaux

Dans l'ensemble, l'approvisionnement en denrées alimentaires n'a pas suscité de problématiques majeures pour les centres de distribution. Ceux-ci ont toujours été alimentés grâce à la collecte nationale qui a eu lieu début mars 2020 (le 6, 7 et 8 mars), ce qui a permis de garantir des stocks de denrées pendant le premier confinement et après²².

Si l'**approvisionnement en denrées a été assuré par le siège national**, les bénévoles interrogés ont également souligné le **rôle central joué par les entrepôts départementaux**. Chargés d'assurer les opérations de gestion des flux – réception, stockage, préparation et livraison des dotations dans les centres – leur **bonne marche a été décisive pour garantir la continuité de l'approvisionnement des sites**. La centralité de ce maillon de la chaîne logistique a en outre été attestée par le récit de difficultés. En effet, certaines **problématiques ont pu survenir localement** pour acheminer les produits jusqu'aux centres de distribution. Par exemple, certains entrepôts n'ont pas pu livrer les centres de distribution pendant une période donnée, les salariés y travaillant – pour la plupart en contrats d'insertion – ayant parfois été mis au chômage technique. Dès lors, des appels à des entreprises de livraison ont été mis en place, engendrant des frais supplémentaires pour l'association. Toutefois, ces difficultés n'ont pas entraîné d'impact significatif à long terme sur l'acheminement des denrées alimentaires. Globalement, les associations départementales

²² Seuls deux départements n'ont pas pu bénéficier de cet appui.

ont salué le soutien du national dans sa capacité à avoir anticipé toute rupture dans la chaîne d'approvisionnement des denrées alimentaires.

2.1.2. Une activité de ramasse malgré tout perturbée

Si l'approvisionnement, centralisé par le national, a été assuré dans sa continuité tout au long de la crise, d'autres activités d'approvisionnement à l'échelle locale, comme « la ramasse », ont été fortement perturbées. **Les opérations de manipulations importantes, tout au long de la chaîne liée à cette activité, et leur contre-indication compte-tenu des gestes barrières, ont souvent contraint les associations départementales à la suspendre ou la réduire.** Un responsable explique ainsi comment l'activité de ramasse a dû être repensée pour être compatible avec les règles sanitaires.

« La partie ramasse a été arrêtée très vite car c'est là où le produit est le plus contaminé (...) Ensuite j'ai dit on redémarre les ramasses mais on stocke tout cela pendant 24 à 48h pour éliminer les virus. Donc on a redémarré les ramasses relativement rapidement mais sans forcer les centres. » (André, responsable d'association départementale)

Si certains départements se sont adaptés très vite, d'autres territoires ont arrêté plus longtemps cette activité, pourtant essentielle pour compléter les denrées alimentaires proposées dans les centres, et ainsi assurer une diversité alimentaire. **Les ramasses sont en effet des sources essentielles pour approvisionner les centres en denrées périssables et en produits frais (légumes et fruits en particulier).**

« On a dû arrêter les ramasses au moment du [premier] confinement, car c'était très compliqué au niveau des magasins, et puis il fallait vraiment protéger au maximum nos bénévoles. Tout ça s'est arrêté, donc aussi la distribution de produits frais. On est passé vraiment que sur des produits ambiants. Ça a posé beaucoup de problèmes aux bénévoles dans les centres parce qu'on prône l'équilibre alimentaire et là on se retrouvait quand même avec des produits avec peu de choix, d'une semaine à l'autre c'était souvent les mêmes produits. » (Odile, responsable d'association départementale)

Dans certains cas, **le manque de diversité de produits et en particulier de produits frais**, lié à la rupture des activités de ramasse, **a ainsi eu une incidence sur l'équilibre alimentaire des personnes accueillies.** Pour remédier à un risque de déséquilibre alimentaire, cette activité a repris dans la plupart des centres dès que l'approvisionnement en matériels de protection et le suivi des protocoles sanitaires ont pu être garantis. Pour faire face à une baisse de la diversité des produits proposés, de nombreuses collaborations ont également été tissées ou renforcées avec des producteurs locaux, bien qu'elles aient été également contraintes.

2.1.3. Des collaborations renforcées avec les producteurs locaux bien que contraints par des coûts logistiques

Pour assurer une diversité alimentaire et enrichir les produits proposés au-delà de ceux fournis par l'approvisionnement national, de nombreuses collaborations ont été développées avec des producteurs locaux.

A un premier niveau, **certains centres de distribution ont pu s'allier avec des commerces locaux**, qui, du fait de la crise du Covid, ont également vu leur chaîne logistique perturbée. Des restaurateurs, obligés de fermer, ont par exemple fait don de leurs produits périssables. Certains commerçants n'ayant pas réussi à écouler leur stock ont également offert leurs marchandises. Plusieurs centres ont ainsi, d'une certaine manière, eu l'opportunité « d'élargir » l'activité de ramasse en étant sollicité par des commerces avec qui ils n'étaient pas toujours en relation, ou de façon très ponctuelle, avant la crise.

A un second niveau, **des centres de distribution ont également tissé des liens avec des producteurs agricoles locaux**, dont les possibilités de vente ont également été affectées par la crise sanitaire. Ces partenariats ont été particulièrement marqués dans les centres situés dans des régions agricoles, dans lesquels beaucoup de denrées alimentaires ont été fournies par des producteurs locaux, prêts à donner des produits frais refusés par les grandes surfaces. Cette source d'approvisionnement, facilitée par des mécanismes de défiscalisation, était parfois déjà mise en place avant la crise mais s'est vue renforcée pendant le premier confinement.

« On a accès à une zone maraîchère importante, où il y a beaucoup de producteurs de tomates donc on a des partenariats de circonstances avec des gens, des tomates refusées par la grande distribution qu'on récupère, et puis la loi qui permet de défiscaliser pour ces producteurs. Donc on a été inventifs et eux réceptifs car on se doit d'être présent. » (Laurent, responsable d'une association départementale)

Toutefois, ces démarches n'ont pas toujours pu se généraliser à l'échelle locale en raison de contraintes logistiques importantes. En effet, **les coûts engendrés par le transport des produits récupérés n'ont pas toujours permis de répartir ces denrées sur l'ensemble des centres**, entraînant parfois un déséquilibre d'approvisionnement entre les centres d'un même département. Ce problème logistique lié au transport est notable lorsque les produits à acheminer sont en grande quantité. Il pose également question au regard de la capacité de stockage de certains centres, parfois limitée. Le transport de ces produits interroge également des responsables de centres ou d'associations départementales, puisqu'il implique que les bénévoles, qui sont parfois des personnes précarisées socio-économiquement, utilisent leurs propres moyens de déplacement sur leurs frais personnels. Pour répondre à cet enjeu, certaines associations départementales réfléchissent à développer des centres interrégionaux pour centraliser ce type de denrées et envisagent de développer davantage de partenariats, en mécénat, pour faire financer ces coûts logistiques.

Ainsi, les dons des producteurs locaux aux Restos du Cœur sont globalement très bien accueillis par les bénévoles, notamment ceux qui sont en responsabilité au sein des centres ou des AD. **Ces donations**

impliquent toutefois des contraintes sanitaires renforcées en contexte de crise, qui ont été notées par des bénévoles plus directement impliqués dans la mise en œuvre de la distribution alimentaire. En effet, les produits récoltés le sont parfois en grosse quantité (sautes de crème fraîche, jambon entier, etc.), ce qui nécessite que les bénévoles les reconditionnent en portions individuelles. Cela peut leur poser question à deux égards : d’abord car ils n’ont, en temps normal, pas le droit de déconditionner / reconditionner les produits distribués, ensuite parce que cela les met en difficulté pour respecter, dans le contexte de crise sanitaire, les règles strictes d’hygiène alimentaire.

Dès lors, ces contraintes ont également pu mener à **refuser des dons** dont les volumes étaient trop importants (problème de stockage) ou que la fermeture des centres de distribution a empêchés.

Au final, il faut noter que l’approvisionnement des centres, s’il a été perturbé, fait preuve de résilience en assurant une continuité malgré les défis logistiques induits par la crise du Covid.

2.2. De nouvelles règles d’entrée dans l’aide alimentaire qui divisent les bénévoles

Au-delà du système d’approvisionnement, la crise questionne les changements survenus ou non, d’une part dans les modes de distribution de l’aide alimentaire, mais aussi, d’autre part, dans les modalités d’accès à celle-ci pour les personnes demandeuses. Concernant les modalités de distribution, si on va voir que la crise ne semble pas les avoir foncièrement modifiées – et ce malgré un discours de rupture (« fin de la distribution accompagnée ») – elle a révélé des manques et des limites dans la velléité de transformation du modèle prônée par le siège national (2.2.1). Ensuite, l’urgence de la crise et ses effets de précarisation rapide des personnes déjà vulnérables ont amené l’association à édicter la règle – éphémère mais néanmoins structurante – de l’inconditionnalité de l’aide, rompant là aussi avec la logique de barèmes structurant son fonctionnement historique et entraînant dès lors une déstabilisation des bénévoles (2.2.2). Mais au-delà des règles édictées par le national, les spécificités des contextes locaux ont également permis des ajustements sur les territoires qui montrent un renforcement de l’autonomie des AD (2.2.3).

2.2.1. La crise comme révélateur des limites du système de distribution

La survenue de la crise du Covid et les règles sanitaires qui s’y sont associées (gestes barrière notamment) ont impliqué une adaptation du fonctionnement des centres et, en partie, des pratiques habituelles de distribution.

Dès lors, **pendant la première période de la crise sanitaire (notamment le premier confinement)**, les centres ont eu **recours**, de manière quasi généralisée et comme cela était la consigne émanant du

national, **au « colisage »**, c'est-à-dire à la distribution « hors les murs » de colis pré-préparés par les bénévoles (ou les salariés dans certains cas), selon le nombre de points par « famille ». Ceux-ci étaient délivrés, notamment pendant le premier confinement, aux personnes accompagnées à la porte des centres, de manière à éviter les contacts. Ils ont parfois été, bien que dans une moindre mesure, livrés sur site dans certaines situations (camps de migrants, de personnes rom, gymnase accueillant des personnes sans-domicile, personnes ne pouvant pas se déplacer etc.).

Par ailleurs, dans la phase suivante de la crise (notamment les semaines après le premier déconfinement), la plupart des centres se sont organisés – lorsque leurs locaux le permettaient – pour prévoir un lieu d'entrée et de sortie fixe de la salle de distribution pour les personnes accueillies, qui y déambulent, du fait de la crise, en nombre plus restreint qu'à l'accoutumée (pour éviter les contacts).

Ces **adaptations**, si elles ont transformé en partie les modes d'organisation du travail bénévole (voir infra), notamment dans un contexte de raréfaction des ressources humaines (puisque les bénévoles les plus âgés ont été tenus à distance pour les protéger du Covid), **n'ont néanmoins pas remis foncièrement en question le modèle de distribution**.

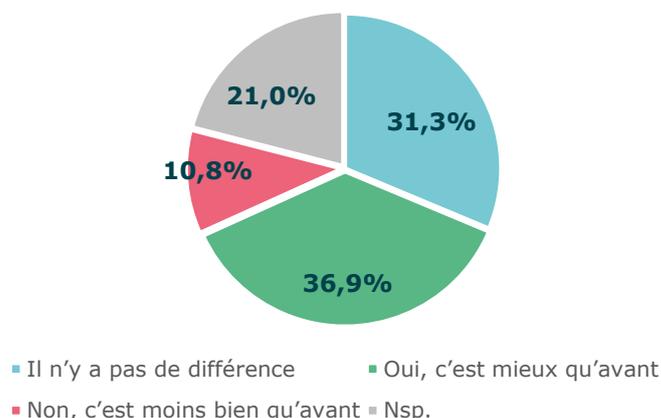
En effet, depuis quelques années maintenant, est promu, notamment dans le discours du siège et des responsables départementaux, un changement de conception de l'aide alimentaire qui, d'une fin en soi, est censée être posée dorénavant comme une « porte d'entrée » vers un accompagnement social plus global. En d'autres termes, l'aide alimentaire doit ouvrir l'accès à un ensemble d'actions d'inclusion sociale des personnes accompagnées, dans un souci également de valorisation des services offerts par l'association en dehors de l'aide alimentaire. Sans s'y réduire, l'incarnation de ce changement de posture repose notamment sur la promotion d'un système dit de « distribution accompagnée » qui consiste à guider la personne accueillie du début à la fin de la distribution, un bénévole veillant à lui expliquer le fonctionnement, à répondre à ses questions, à prodiguer des conseils sur l'équilibre alimentaire mais aussi donc à évoquer d'autres opportunités d'accompagnement social.

Dans les discours des bénévoles – notamment en position de responsabilités, **la crise a pu être présentée comme un coup d'arrêt à cette transformation du modèle et des postures qui en découlent**. Cependant nos observations dans les centres et les entretiens réalisés auprès des bénévoles de terrain et des personnes accueillies amènent à nuancer la concrétisation de ce changement de posture dans les pratiques. En effet, peu de centres semblent avoir réellement mis en œuvre cette démarche de « distribution accompagnée ». Certains bénévoles y sont également opposés, comme sur l'un des sites investigués.

Par ailleurs, **les personnes accueillies que nous avons interrogées semblent avoir peu perçu ces changements vers la distribution accompagnée**, y compris avant la crise. Ce constat fait émerger l'hypothèse d'un écart entre le modèle valorisé par l'association et sa mise en œuvre réelle. De plus, loin de déplorer une baisse de qualité de l'organisation de la distribution (idée d'un retour à une distribution « classique » annihilant les bénéfices du modèle de « distribution accompagnée »), les personnes accueillies apparaissent *a contrario* n'avoir pas perçu de changement ou valorisent même les modalités mises en œuvre pendant la crise. Ainsi, dans le questionnaire, à la **question « La distribution dans le contexte actuel de la crise sanitaire vous paraît-elle mieux organisée qu'avant le premier confinement (entre mars et mai 2020) ? »**, seul **10,8% des personnes interrogées ont trouvé que les modalités d'organisation de la distribution s'étaient dégradées**. Près d'un tiers des personnes (31,3%) ont déclaré **que cela leur semblait identique à l'avant-crise** et **plus d'un tiers des personnes (36,9%) ont trouvé que la distribution était même mieux organisée dans le**

contexte de la crise sanitaire qu'avant (Graphique 1), parce que cela pouvait par exemple limiter les files d'attente et ainsi rendre la distribution plus « fluide »²³. En effet, certaines personnes ont également dit dans les entretiens qualitatifs avoir préféré la réorganisation de la distribution lorsque celle-ci a donné lieu à un modèle de rendez-vous sur des créneaux resserrés, avec un système de file espacée.

Graphique 1 – « La distribution alimentaire dans le contexte actuel de crise sanitaire vous paraît-elle mieux organisée qu'avant le confinement (entre mars et mai 2020) ? »



Source : questionnaire Covid Restos du Cœur passé fin 2021. Exploitation statistique par l'Agence Phare. n=434
Lecture : 31,3% des répondants estiment que l'organisation de l'aide alimentaire n'a pas changé depuis la crise.

Notons néanmoins que **selon leur âge, les personnes accueillies perçoivent différemment l'évolution organisationnelle de la distribution alimentaire**. Parmi les personnes qui estiment que l'organisation de la distribution alimentaire est « moins bien qu'avant », 71% ont moins de 45 ans et seulement 29% ont plus de 45 ans²⁴. On peut faire l'hypothèse qu'avec la crise sanitaire et les risques qu'elle comporte pour les personnes les plus âgées, les bénévoles leur ont porté une attention particulière. Le fait qu'ils déploient des pratiques spécifiques (possibilité dérogatoire d'attendre à l'intérieur, de ne pas faire la queue ou de passer en priorité, etc.) à l'égard des personnes plus âgées et perçues comme « à risque » pourrait expliquer le sentiment, chez ces personnes, que la distribution est mieux organisée.

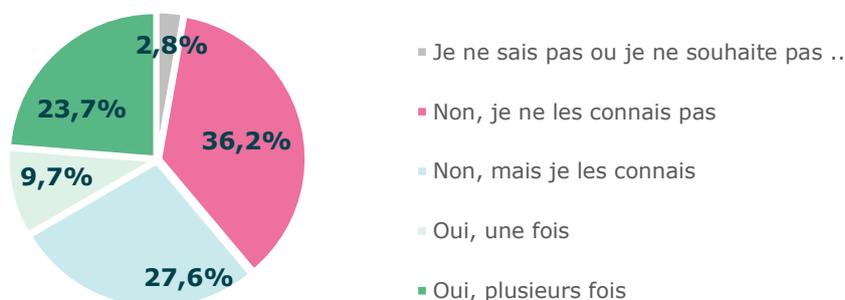
Il faut ainsi retenir que la crise ne semble pas avoir entraîné de rupture fondamentale dans les modèles de distribution alimentaire. Cependant, elle révèle d'ores et déjà des limites qui lui étaient antérieures et que le modèle de l'aide alimentaire comme « prétexte » pour un accompagnement social global visait à rectifier. L'étude statistique met ainsi en avant **le faible recours, indépendamment de la crise sanitaire, des personnes accueillies aux autres aides proposées en dehors de l'aide alimentaire** (aides au logement, soutien à la recherche d'emploi, chantiers d'insertion, aide pour accéder aux droits et à la santé, accompagnement au budget et micro-activités culturelles, sportives, jardins solidaires). En

²³ Entretien par exemple avec Stéphanie, 41 ans, sans emploi.

²⁴ Source : questionnaire Covid Restos du Cœur, n=434

effet, seulement un tiers des personnes interrogées (33,4%) déclarent avoir eu accès au moins une fois à l'une de ces d'aides et plus d'un tiers des personnes (36,2%) ne les connaissent tout simplement pas²⁵.

Graphique 2 : « Aviez-vous déjà bénéficié d'aides autres qu'alimentaires (activités culturelles, aide aux devoirs, vestiaire, conseil juridique etc.) proposées par les Restos du Cœur ? »



Source : questionnaire Covid Restos du Cœur passé fin 2021. Exploitation statistique par l'Agence Phare. n=434
Lecture : 36,2% des répondants déclarent n'avoir jamais bénéficié d'aides autres qu'alimentaire car ils ne les connaissent pas.

Pendant la crise sanitaire, l'arrêt de ces aides a donc été vécu comme un problème pour seulement 15,4% des personnes interrogées²⁶. Cela témoigne du fait qu'elles n'étaient pas centrales pour la grande majorité des personnes accueillies, qui viennent surtout dans les centres pour accéder à l'aide alimentaire.

Bien qu'il n'y ait pas eu de rupture fondamentale dans le modèle de distribution alimentaire, la crise a malgré tout entraîné une **modification de l'organisation du travail des bénévoles**. Dans le cas du système de « colisage » (lors du premier confinement), si celui-ci présente l'avantage de mobiliser moins de ressources bénévoles – dans un contexte justement de baisse significative du nombre de bénévoles mobilisés car souvent âgés et donc à protéger du Covid – il implique un **allongement du temps de préparation des colis** et un **travail de mise en sac souvent ressenti comme « plus à la chaîne »**. Par ailleurs, la distribution proprement dite implique des plages horaires également étendues pour favoriser le lissage des venues et éviter les files d'attente.

Tous ces éléments concourent à souligner l'**allongement du temps de travail des bénévoles pendant la crise**, par ailleurs parfois amenés à rouvrir les centres de manière prématurée par rapport à la fermeture intercampagne normale, la crise du Covid ayant suscité l'urgence du maintien de l'aide alimentaire. Ils éclairent également une **intensification de la charge de travail au vu des effectifs réduits** auxquels les centres ont été confrontés. Ces évolutions éclairent le **risque d'un épuisement des équipes bénévoles** dont nous avons pu parfois percevoir l'essoufflement au cours de l'enquête.

²⁵ Source : questionnaire Covid Restos du Cœur, n=434. Notons que ce résultat n'est pas lié uniquement au fait que les personnes arrivées pendant la crise sanitaire n'ont pas pu être informées et/ou bénéficier de ces aides. En effet, si 37,5% des personnes arrivées entre mars et mai 2020, et la moitié (50%) des personnes arrivées après mai 2020, ne connaissent pas ces aides, parmi les personnes arrivées avant mai 2020, on compte toutefois près d'un tiers (33,1%) qui déclarent également ne pas connaître ces aides.

²⁶ Source : questionnaire Covid Restos du Cœur, n=434

Du côté des personnes accueillies, ces adaptations ne sont évidemment pas sans incidences. En particulier, **l'organisation par délivrance de colis tout prêts a pu limiter, selon les dires des bénévoles, certaines possibilités de choix des denrées**. Les occasions de refuser certaines denrées ou de demander à les échanger ont été moindres. Pour y remédier, certains petits centres ayant peu de « familles » accompagnées, ont adapté leur fonctionnement en préparant des colis plus ajustés. Par ailleurs, il faut noter que la constitution des colis a été très dépendante des modes d'approvisionnement précédemment décrits, l'arrêt des activités de ramassage ayant eu pour conséquence une **moindre dotation en produits frais** dans de nombreux cas.

Reste que ces ajustements exceptionnels des règles de distribution ont impliqué pour certains bénévoles un **sentiment de recul**, l'arrêt notamment des activités d'aide à la personne, ayant signifié **l'abandon – même s'il est provisoire et justifié par l'exceptionnalité de la crise sanitaire – des actions où résident selon eux l'entretien du « lien social »**. Dans nos entretiens, les responsables bénévoles ont régulièrement relayé les « déceptions » des équipes vis-à-vis de ces suspensions, les demandes de pouvoir relancer les autres activités que celle de l'aide alimentaire. Les bénévoles soulignent dans ce cas leur réticence à n'assurer que des fonctions distributives, qui semblent ne leur procurer que peu de rétributions symboliques. Ils valorisent une conception de l'engagement qui repose sur l'écoute, l'aide globale mais aussi la responsabilisation des personnes accueillies. Il faut noter que cela concerne encore **davantage les bénévoles-bénéficiaires**²⁷ de l'aide alimentaire des Restos du Cœur, qui trouvent dans leur engagement une forme de lien et de reconnaissance sociale dont ils manquent par ailleurs, dans leur quotidien.

Mais il serait **faux de penser que cette position est unanimement partagée**. En effet, nos entretiens et nos observations montrent que ce **retour forcé à ce que certains bénévoles estiment être le cœur de l'activité historique des Restos du Cœur** – à savoir l'aide alimentaire en soi – est *a contrario* une occasion de recentrement sur ce qu'ils estiment finalement être la vocation première de l'association. Certains bénévoles expriment dès lors « un retour aux sources historiques », un « esprit initial de Coluche » consistant à « simplement donner à manger à ceux qui ont faim ». Comme évoqué plus tôt, le modèle de la distribution accompagnée ne semble pas faire totalement consensus, un centre ayant d'ailleurs refusé de l'appliquer sur l'argument d'un effet de « déresponsabilisation » des personnes accueillies. Ces postures différenciées sont résumées ainsi par Liliane, chargée de mission :

« On a des bénévoles qui disent « mais vous voyez bien que l'activité des Restos c'est donner de la nourriture avant tout » [...]. Il y a des bénévoles qui disent au contraire qu'ils ne sont pas aux Restos pour distribuer des colis et disent « moi ce que j'aime c'est le contact, orienter des gens ». Pour qui ce n'est pas forcément engageant de ne faire que de la distribution pure et dure. » (Liliane, chargée de mission)

Dès lors, ces postures, sans doute attisées par la crise sanitaire, dessinent des **lignes de fragmentation des bénévoles et influent sur leur conception de la relation d'aide** qui se dévoilent également concernant les règles d'entrée dans l'aide alimentaire.

²⁷ Cf. Entretien bénévole-bénéficiaire, Bordeaux.

2.2.2. L'inconditionnalité de l'aide alimentaire en question

Un autre changement substantiel des règles pendant le premier confinement, justifié par l'exceptionnalité de l'émergence de la crise sanitaire, concerne **l'avènement de l'inconditionnalité de l'aide alimentaire dans les centres**²⁸. En effet, pour répondre à la précarisation induite notamment par la crise économique liée au confinement, le siège national des Restos du Cœur a demandé aux AD de **suspendre les barèmes qui régissent normalement le « droit » à la distribution** et dès lors d'arrêter les inscriptions²⁹. Ainsi, toute personne se présentant dans un centre devait pouvoir se voir attribuer un colis sans avoir à fournir aucune preuve de sa situation.

Par ailleurs, une autre modalité exceptionnelle a été instituée et consiste à **inscrire d'office (sans réexamen) toutes les personnes répondant au barème d'hiver pour la campagne d'été**, le barème estival étant plus restrictif (car plus élevé). Sans être capables de savoir si cette règle a été respectée partout et sur quelle période, il est possible de relever, d'après nos entretiens, que **sur certains territoires** et dans quelques centres, **des aménagements ont été mis en place pour pouvoir poursuivre les inscriptions** ou les reprendre le plus rapidement possible. Un mini bureau a ainsi été créé dans un fourgon à l'extérieur d'un centre pour pouvoir faire les inscriptions.

Cet attachement à la conditionnalité souligne le **véritable changement de culture impliqué par cette nouvelle règle** – fût-elle provisoire. Effectivement, les discours des responsables d'AD ou de centres sont nombreux à décrire la **déstabilisation de nombre de bénévoles des équipes** devant cette règle. Celle-ci attise en effet des **sentiments exprimés que l'inconditionnalité ouvre la voie aux « profiteurs »**, aux « magouilleurs », les intervenants ayant l'impression, disent-ils, « de se faire arnaquer ». Certains bénévoles soulignent en outre leur sentiment que leur travail peut être sapé : par exemple quand se présente une personne dont ils croient savoir qu'elle était au-dessus du barème.

Dans un **contexte de crise**, où **l'impression** – invalidée par la stabilité du système d'approvisionnement précédemment décrit – des bénévoles est celle **d'une raréfaction des denrées**, l'idée défendue par ces derniers est que l'aide doit aller « à ceux qui en ont le plus besoin », ce que la suppression des barèmes ne permettrait pas. Sans être généralisée, cette posture apparaît néanmoins loin d'être résiduelle, des discours de ce type ayant été relayés par une grande partie des responsables interrogés. Ceux-ci mettent d'ailleurs en avant leur **travail de contre-argumentation pour invalider ces discours**. Eddy, responsable départemental, évoque ainsi cette difficulté à faire accepter la règle de l'inconditionnalité.

« La distribution inconditionnelle, cela a été déstabilisant pour les équipes car ils avaient l'impression des fois de se faire rouler. Il y avait des personnes qui venaient et dont les bénévoles savaient que ça faisait 2-3 ans qu'ils n'étaient plus éligibles avec le barème. Et là du coup, des gens à qui on refusait avant de donner des colis, venaient et on leur donnait. Les bénévoles ne vivaient pas cela très bien. Maintenant, depuis le 21 juin le président des RDC a dit qu'on reprenait le barème d'inscription

²⁸ Nous précisons dans les centres car cette règle est à l'œuvre dans d'autres activités de distribution alimentaire comme les camions ou les maraudes.

²⁹ Inscriptions qui par ailleurs demandent un entretien en face à face peu compatible avec les consignes sanitaires notamment pendant le confinement.

(barème d'été) (...) Mais c'est vrai que la majorité des centres ont mal vécu l'inconditionnalité en disant « mais on donne à des gens dont on sait qu'ils sont au-dessus du barème ». On répondait « oui mais à situation exceptionnelle, processus exceptionnel. » (Eddy, responsable départemental)

La crise et ses incertitudes semble également avoir attisé des **formes de catégorisations, notamment entre les personnes accueillies considérées comme « méritantes » d'un côté, et assimilées à des « profiteurs » de l'autre**. Dès lors, le barème est vu par certains bénévoles comme garant d'un principe de justice sociale mais il fonde aussi l'utilité du travail bénévole (et du pouvoir qui lui est associé), en particulier pour celles et ceux à qui reviennent les tâches d'inscription habituellement. Ce discours, que nous avons également entendu au sein des centres investigués, émane *a priori* davantage des bénévoles les plus anciens dont l'expérience de l'engagement est longue, les nouveaux venus semblant moins attachés au principe des barèmes.

Reste que ces éléments témoignent de la **déstabilisation du modèle à l'œuvre dans les centres** et d'une **crise sanitaire qui le réinterroge en éclairant des lignes de fragmentation**.

2.2.3. Des adaptations pour faire face à des problématiques locales

Au-delà des consignes émanant du siège national, les AD et les centres ont trouvé des **solutions d'adaptation pour faire face à la crise** sur leurs territoires. Ainsi, différentes initiatives se sont développées localement, ouvrant là encore à des **pratiques souvent peu habituelles**.

En premier lieu, si le déplacement vers les publics est au principe des activités comme les maraudes et, dans une moindre mesure, comme les camions, les centres dont ce n'est pas la philosophie ont souvent eu **recours à la livraison des colis, instituant une logique relativement inédite d'« aller-vers »**. Cependant, ces pratiques sont restées exceptionnelles, les moyens logistiques n'étant pas suffisants pour multiplier les livraisons d'une part, et surtout, le principe restant celui du déplacement de personnes accueillies vers l'association d'autre part. Les livraisons ont, dès lors, principalement concerné les personnes âgées, malades ou en situation de handicap, mais aussi les familles monoparentales dont la garde des enfants était problématique pour venir à la distribution. Parfois, ces démarches d'« aller vers » ont aussi été instituées **pour des groupes de populations**. Ainsi, à la demande des autorités ou d'associations spécialisées, des centres ont pu organiser la livraison de colis au sein de gymnases accueillant des personnes sans-domicile ou de camps de migrants comme à Calais.

L'effet de la crise sur ces démarches a eu pour effet de construire des **mécanismes de différenciation des publics**, parfois fondés sur des considérations ethnisantes. Les réouvertures de centres et l'adaptation à de nouveaux modes d'organisation ont pu provoquer des tensions au sein des files d'attente. Dans plusieurs cas relatés au sein de différents territoires, les bénévoles ont identifié et tenu certains groupes pour premiers responsables des troubles, à l'instar des personnes roms ou des usagers de CADA pour ne citer que ces exemples. Dès lors, à partir d'une justification par l'éloignement et la nécessité de « pacifier » les relations entre les personnes accueillies, des livraisons ont été organisées ou confiées à

d'autres associations pour distribuer les colis à ces catégories de publics directement sur leurs lieux de vie. Ces **pratiques de distinction**, à l'œuvre sur plusieurs territoires, **interrogent le principe d'universalité de l'accueil**, auquel s'oppose ce registre de l'exceptionnalité.

D'autres pratiques de **séparation entre différentes catégories de publics** ont également été instituées mais répondent à d'autres logiques. Ainsi, dans plusieurs départements, des **centres spécialisés dans l'accueil des « nouveaux publics » ou des journées dédiées** à ces derniers ont été mis en place, justifiés par l'expérience soudaine de déclassement induite par la crise, et, dès lors, d'un « devoir de protection ». Ainsi Astrid, responsable départementale, explique-t-elle le recours à cette initiative qui conduit à distinguer clairement les « anciens » et « nouveaux » publics.

« J'ai fait un choix au début. Le national ne me suivait pas mais je m'en fiche, je suis très claire là-dessus. J'ai monté une équipe dédiée à ces nouvelles personnes (...). Elles ne se sentent pas à leur place. Ce n'est pas possible de les laisser dans ce mal-être. J'ai donc une équipe qui est prête le vendredi à ouvrir un centre et la journée sera dédiée uniquement à ce public-là. C'est à dire qu'une personne habituelle ne peut pas être servie en même temps qu'eux. » (Astrid, responsable départementale)

Ici, comme dans d'autres exemples, une **distinction** est **opérée entre l'expérience soudaine de la précarité** vécue en particulier, selon les bénévoles, par les travailleurs pauvres (petits artisans ou commerçant, auto-entrepreneurs, intérimaires etc.) **et une précarité plus instituée et routinisée des anciens inscrits**, distinction que notre étude déconstruit comme nous le verrons dans la partie sur les publics. Si le recours à l'aide alimentaire est perçu pour les premiers comme une « honte », dont il s'agit de limiter les effets de stigmatisation par ces mesures de séparation, les seconds sont considérés par les bénévoles comme plus aguerris à l'exercice de la demande d'aide. Loin de justifier ces catégorisations différenciées, ces éléments accréditent l'effet, sans doute renforcé par la crise sanitaire, de **spécialisation de l'aide selon les types de publics et leur hiérarchisation** sur des critères implicites de mérite, et de plus ou moins grande proximité vis-à-vis des profils mêmes des bénévoles. Ici la reconnaissance de la détresse psychologique des nouveaux venus est liée à une soudaineté de l'expérience de la précarité, *a contrario* des systèmes de « dépendance » associés aux minimas sociaux par exemple.

D'autres initiatives, comme le **renforcement des distributions de rue**, notamment lorsque nombre de centres sont restés fermés même après le premier déconfinement, ont été prises dans les territoires.

De manière générale, les entretiens mettent en lumière de nombreuses initiatives locales et la distanciation, parfois, des règles émanant du siège, l'urgence de la crise ayant justifié pour les AD une adaptation rapide et la **primauté d'un pragmatisme local**. Astrid évoque ainsi la contradiction des consignes locales et nationales et les bricolages mis en place à l'échelle locale pour s'adapter à la situation.

« Le national a toujours eu un temps de retard, c'est-à-dire qu'on avait mis en place des choses mais on nous disait ensuite qu'on n'avait pas le droit. Le lendemain on nous donnait une autre consigne. Par exemple pour les masques, on aurait attendu le national on ne pouvait pas rouvrir. Je me suis débrouillée avec mon réseau (...) Donc tout était très long, déjà que la vitesse Restos ce n'est pas rapide. C'était consigne contre consigne. » (Astrid, responsable départementale)

La crise du Covid 19 apparaît comme ayant permis une **autonomie renforcée des AD** – notamment dans la définition des protocoles d'accueil du public pour l'aide alimentaire – qui les a notamment conduites à se tourner vers d'autres acteurs locaux pour mutualiser les ressources.

2.3. Un appui renforcé par les ressources du territoire

Les logiques d'autonomisation des centres à l'échelle locale pour faire face à la crise ont conduit les bénévoles à se tourner davantage vers les ressources existantes sur le territoire d'implantation de leurs centres.

Les bénévoles ont d'abord recherché dans leurs réseaux sociaux existants des soutiens matériels pour répondre aux exigences sanitaires (2.3.1). Ensuite, l'appui politique, plus ou moins marqué selon les départements, a joué un rôle important dans le soutien matériel et les dynamiques de coordination entre acteurs du territoire (2.3.2). Enfin, des coopérations avec des acteurs associatifs locaux, de l'aide alimentaire ou non, ont souvent été tissées pour coordonner les réponses apportées à un besoin important d'aide alimentaire et d'assistance (2.3.3).

2.3.1. Une mobilisation des réseaux des bénévoles pour le soutien matériel

Pour répondre à la situation d'urgence et aux difficultés d'accès à du matériel de protection sanitaire au tout début du premier confinement, **les bénévoles des centres ont massivement sollicité leurs réseaux sociaux amicaux et parfois professionnels**. Plusieurs responsables de centre racontent comment l'appui sur des relations personnelles a par exemple permis de faciliter l'accès à des masques.

« Pour les masques, les bénévoles se sont débrouillés avec leurs relations. C'est vraiment beaucoup passé par là. Parfois ils ont sollicité des pharmacies (...) Des couturières nous ont également fait des masques en tissu même s'il y avait une grande inconnue là-dessus. » (Odile, responsable d'association départementale)

Cette logique de « débrouille » s'est également matérialisée par **la fabrication, par certains bénévoles, de parois transparentes en plexiglas**, afin de confectionner des hygiaphones artisanaux. Dans d'autres cas, des entreprises ont également été sollicitées et ont donné du matériel permettant d'équiper les centres en masques et parois de protection, venant ainsi répondre rapidement aux exigences de conformité aux règles sanitaires.

Cette mobilisation rapide de la part des bénévoles, appuyée par des réseaux et des solidarités locales, a permis de **pallier aux difficultés initiales d'approvisionnement en masques et autre matériel de**

protection. Les livraisons par le national, arrivées plus tardivement, ont toutefois permis de garantir sur un temps long l'accès à ces équipements.

2.3.2. Le rôle variable des pouvoirs publics : entre injonction, soutien et frein

Les pouvoirs publics ont été un relais important de soutien aux centres de distribution, quoique très variable selon les territoires et les configurations politiques locales. Dans l'ensemble, les communes et leurs élus ont joué un rôle important de facilitation de l'activité des Restos du Cœur. Ils ont pu soutenir les centres de distribution localement :

- Par la **signature d'autorisation de déplacements** pour les livraisons de denrées ;
- Par la **mise à disposition de locaux** (écoles, gymnases, stades) ou de **matériel** (masques, barnum, etc.), accompagnée parfois de proposition d'aide à l'aménagement des parties non-couvertes des centres ;
- Par la **mise à disposition de personnels** des municipalités pour assurer la distribution, canaliser les flux (soutien de la protection civile et de la police municipale) ou pour jouer le rôle de relais entre des centres restés ouverts et des centres, plus petits, restés fermés.

Dans des cas plus rares, certaines mairies ont au contraire freiné l'activité des Restos, en exigeant parfois la fermeture de certains centres mis à disposition par la municipalité.

A un échelon territorial plus élevé, **les préfetures ont également joué un rôle de soutien et de coordination pour maintenir les activités d'aide alimentaire sur leurs territoires de rattachement.** Les préfetures ont notamment œuvré pour garantir la permanence de l'aide alimentaire, en accordant parfois des aides financières ponctuelles pour pallier les manques d'approvisionnement issus des ramasses. Elles ont également **coordonné les acteurs de l'aide alimentaire et de l'aide sociale** en organisant des visioconférences régulières, pour recueillir leurs besoins et organiser les réponses à apporter.

« Nous avons des visioconférences au niveau de la préfeture et au niveau du conseil départemental. Et dedans, on avait aussi toutes les associations caritatives représentées, la CAF, la MSA, enfin tous les organismes sociaux qui peuvent exister quoi. On voyait qu'il y avait une vraie prise en charge de la préfeture, ils donnaient le sentiment d'inquiétude de leur part, on était vraiment très chouchoutés. »
(François, responsable d'association départementale)

Dans certains territoires, le rôle de « facilitateur » des préfetures s'est enfin matérialisé par la **mise à disposition de la réserve citoyenne** afin d'aider les centres à trouver des renforts de bénévoles pour assurer la distribution alimentaire.

L'appui des pouvoirs publics pendant le premier confinement vient alors acter la place centrale des Restos du Cœur, en renforçant le rôle de l'association comme relais essentiel de l'action

public, notamment face à d'autres institutions pouvant être perçues comme défaillantes pendant cette crise sur certains territoires, tels que les CCAS. Dans plusieurs départements, les CCAS ont en effet orienté massivement des familles vers les Restos, en développant dans certains cas des partenariats pour aider les personnes accueillies aux Restos à débloquer des situations administratives compliquées. Alors que certains guichets administratifs étaient difficiles d'accès (par exemples des CAF fermées ou peu réactives pendant le premier confinement), **les Restos du Cœur, en lien avec les CCAS, ont permis d'assurer une continuité administrative et de débloquer des situations.**

Cet **appui renforcé par les pouvoirs publics locaux vient en retour questionner la place de ces partenaires pour les Restos du Cœur**, qui sont de plus en plus perçus comme des acteurs stratégiques.

« Un des effets du Covid est que maintenant on travaille avec le Conseil Régional des Pays de la Loire alors qu'avant, ça ne faisait pas partie de ses missions donc on ne travaillait pas avec. Là par exemple, il nous a fait une dotation financière de 14 000 € mais c'est nouveau. » (Eddy, responsable d'association départementale)

Pour certaines associations départementales, la crise du covid constitue ainsi une opportunité pour se rapprocher d'acteurs déjà identifiés mais avec lesquels les Restos n'avaient encore peu de liens.

Cette absence de liens préalables s'explique plus globalement par la **position « historique » des Restos du Cœur quant à ses liens avec l'action publique**. En effet, la revendication et la **défense de son « indépendance associative »** marque un contexte de relative défiance à l'égard des collaborations avec les pouvoirs publics et une résistance aux velléités d'organisation et d'encadrement de l'action associative par ceux-ci. Si la crise a, par son urgence, rendu indispensable et pertinente la participation à ces coordinations, leur pérennité post-crise semble en question du fait de cette matrice historique. On peut distinguer ici la posture des responsables départementaux qui semblent globalement plus favorables à des rapprochements avec les acteurs institutionnels, de celle des bénévoles des équipes locales qui revendiquent davantage leur attachement une autonomie complète. Ces ambiguïtés et questionnements se posent également pour les collaborations inter-associatives.

2.3.3. Des collaborations inter-associatives renforcées mais dont la pérennité reste fragile

La crise du covid est venue renforcer des logiques de collaboration entre associations, qu'elles soient dans le secteur de l'aide alimentaire ou non, alors même que la tradition de l'association ne porte pas vraiment à celles-ci. Face à une déstabilisation de la continuité de l'aide alimentaire et à des besoins importants des personnes en situation de précarité, les collaborations inter-associatives à l'échelle locale ont permis d'apporter des réponses mieux coordonnées et plus adaptées.

A un premier niveau, **certains partenariats permettent de maintenir des types de distributions particulièrement affectés par la crise**, comme la délivrance de repas chauds à destination des personnes sans-abri. Alors que l'activité de préparation de repas a été interrompue par les Restos en raison des contraintes sanitaires, certaines associations et restaurants employant des salarié-es en insertion ont

continué de maintenir cette activité en relais des bénévoles des Restos, qui se sont alors recentrés sur la distribution.

« Les travailleurs en insertion dans les cuisines pouvaient continuer de faire des repas, ce qui a permis de produire des centaines de repas chauds et conditionnés pour être distribués dans la rue ou des structures d'hébergements. On est allé ailleurs chercher ce qu'on savait faire déjà. C'est une chose qu'on va chercher à développer. » (Philippe, responsable gouvernance association nationale)

Ce type de partenariat traduit ainsi localement une logique de recentrement des Restos du Cœur vers l'activité de distribution, qui s'opère par le transfert de la fonction « production de repas chaud » à des structures disposant des ressources et moyens nécessaires pour la mettre en œuvre. Cet exemple montre comment ce type de partenariat peuvent être des supports pertinents, car permettant d'assurer la continuité des fonctions assurées par les Restos du cœur en contexte « dégradé » de crise.

A un second niveau, **les partenariats réalisés permettent d'assurer le maillage de la distribution alimentaire sur l'ensemble des territoires concernés**, afin d'éviter une rupture d'approvisionnement pour certains publics, plus éloignés des centres urbains ou des zones dans lesquels se trouvent les centres de distribution. Les Restos du Cœur ont ainsi travaillé avec d'autres associations afin de préparer des repas, ensuite distribués par les associations dans des lieux où les Restos ne vont pas d'habitude, comme des campus étudiants, des camps de migrants ou de Roms.

« On a travaillé avec des associations de Roms et les CCAS de [nom de la ville] et des villes autour, qui nous ont dit 'faites des sacs et nous on va venir chercher les sacs qu'on distribuera dans les camps'. » (Eddy, responsable d'association départementale)

De manière plus systématisée, certaines villes, comme Rennes, ont coordonné l'aide alimentaire en créant « un village inter-associatif », permettant de consolider les relations entre associations et de répartir les rôles et les publics visés.

A un dernier niveau, **les partenariats réalisés ont permis un soutien logistique mutuel entre associations**. Les associations de l'aide alimentaire se sont données des « coups de mains », ont mutualisé certaines ressources pour faire face à la crise. Certains centres des Restos du Cœur ont fourni des **denrées alimentaires** à d'autres associations (Secours Populaire, Croix-Rouge), dont les distributions alimentaires ont pu être affectées par des difficultés d'approvisionnement. Il est également arrivé, dans certains territoires, que ces associations leur fournissent, en retour, d'autres denrées. Dans certaines situations, des **mises à disposition de bénévoles** ont également été réalisées pour assurer le maintien de la distribution alimentaire par les Restos du Cœur.

« Au niveau du département, nous avons aidé la Croix Rouge et elle nous a aidé aussi en nous proposant, en nous 'prêtant' des bénévoles (5-6) car à un moment donné, nous avons été en pénurie de bénévoles. La Croix Rouge a aussi fait la livraison de quelques colis à domicile. » (Norah, responsable d'une association départementale)

En dépit des nombreux liens qui se sont constitués pendant le premier confinement, **la pérennité de ces collaborations demeure en question**. En effet la crise ne semble pas non plus avoir annihilé les rapports

de concurrence existants entre les associations notamment d'aide alimentaire et qui s'incarnent dans des discours de valorisation et de défense de « l'esprit » des Restos. Certains bénévoles mettent également en avant le risque que la crise suscite un souhait d'uniformisation de l'aide alimentaire de la part des pouvoirs publics, alors que les associations revendiquent respectivement leurs spécificités dans ce champ.

« Ça va être un peu compliqué vis-à-vis des institutionnels que cette inter-associativité s'arrête même si on est capables de travailler ensemble, on a tous des spécificités qu'aujourd'hui on veut garder. Par exemple une Mairie qui ne comprendrait pas pourquoi la Banque alimentaire a un local là et les Restos du Cœur à côté, avec l'idée que l'on pourrait faire les choses ensemble. Sauf que la Banque Alimentaire vend à des prix même très bas des denrées, aux RDC on ne demande pas d'argent. On a tous des spécificités qui sont très complémentaires mais il faut qu'on reprenne ce rythme-là. » (Liliane, chargée de mission régionale)

Aussi, si les relations inter-associatives et les efforts de coordination des acteurs de l'aide alimentaire ont démontré leur pertinence et leur efficacité pour répondre à l'urgence, il n'est pas assuré que celles-ci se maintiendront à l'issue de la situation exceptionnelle engendrée par le premier confinement et ses suites. Il est possible, une fois la vague passée, que les positionnements spécifiques de chaque association se rétablissent à mesure que chaque organisation retrouve un fonctionnement « normal ». Néanmoins, il est encore trop tôt pour évaluer l'empreinte de la crise sur le renforcement des relations partenariales entre acteurs associatifs et avec les pouvoirs publics locaux.

Au terme de cette première partie **sur les effets de la crise sur l'organisation de l'aide alimentaire au sein des Restos du Cœur**, il est possible de dresser plusieurs constats. En imposant des contraintes sanitaires exceptionnelles, la crise Covid a sans conteste perturbé les modes d'organisation des Restos du Cœur. Ces changements ont affecté le modèle d'approvisionnement, qui a néanmoins démontré sa solidité dans ce contexte. Ils ont influencé également l'organisation de la distribution alimentaire, et en particulier entraîné de repenser les règles d'entrée, question qui a éclairé les divisions entre les bénévoles et questionné le sens de leur engagement. Enfin, au moins à court-terme, cette crise a reconfiguré la capacité des centres à bénéficier des ressources des territoires.

La crise, par un effet loupe, a dès lors mis en lumière les paradoxes et ambiguïtés du modèle de l'association. D'abord, l'étude souligne **l'ambivalence renouvelée de la place de l'aide alimentaire au sein des Restos du Cœur**. Activité historique, elle demeure l'image principale de son identification dans l'espace public mais aussi par les personnes accompagnées elles-mêmes qui s'y réfèrent en premier lieu. Or le tournant souhaité de ne pas s'y restreindre et de développer de plus en plus d'autres activités (aide à la personne, activités culturelles, etc.) se heurte à des résistances locales d'une partie des bénévoles, l'enquête quantitative ayant en outre montré le faible recours à ces aides par les personnes accueillies qui parfois mêmes les méconnaissent. L'étude vient, en second lieu, réinterroger **le sens du bénévolat qui s'est trouvé questionné par la crise** Covid, entre le sentiment de fierté d'avoir été en première ligne pour répondre à l'urgence sociale et l'épuisement lié à l'intensité de l'effort fourni. La crise vient directement interroger l'évolution de la relation aux personnes accueillies dans un contexte de retour à la seule activité d'aide alimentaire notamment pendant le premier confinement. Enfin, le vécu de la crise du côté de l'organisation, a pointé la réflexion restant à mener sur **la place des Restos du Cœur dans l'écosystème de l'aide alimentaire**, ses liens avec les autres associations et les pouvoirs publics. En

effet, l'expérience de la crise a rendu saillante l'importance des solidarités entre acteurs institutionnels et associatifs mais dont la pérennité demeure sujette à caution face à une matrice associative qui porte un discours résolu d'indépendance et d'autonomie.

3. Les effets de la crise sur les publics accueillis

Après l'étude des adaptations organisationnelles de la distribution alimentaire induites par la crise, cette seconde partie analyse de manière approfondie les **effets de cette crise sur les personnes accueillies aux Restos du Cœur**. Elle s'appuie tant sur les **40 entretiens** réalisés auprès d'elles au sein des 4 centres enquêtés, que sur l'**enquête par questionnaire** menée auprès de 434 personnes accueillies dans 15 centres. Ce sont donc ces différents matériaux et leur combinaison qui seront mobilisés dans cette partie.

En premier lieu, l'exploitation statistique permet de **décrire la population générale des répondants** montrant que leurs **caractéristiques répondent à des facteurs confirmés de précarisation** et par ailleurs typiques des publics de l'aide alimentaire (3.1). L'analyse combinée du qualitatif et du quantitatif souligne ensuite que **la crise a eu, pour tous, des effets de fragilisation qui tiennent globalement à la perturbation des services publics, du marché du travail ou encore à la déstabilisation des stratégies habituelles de subsistance** déployées par les personnes déjà précarisées, la crise – on le démontrera – ayant accru des situations préexistantes de vulnérabilité (3.2). Loin d'une uniformisation du public de l'association, et bien que l'expérience de la crise ait eu des incidences pour l'ensemble des personnes accueillies, les résultats croisés des deux volets de l'enquête montrent **que toutes n'ont pas été touchées de la même manière, ni avec la même intensité**. En particulier, **l'étude déconstruit la simple distinction entre « nouveaux » et « anciens »**, trop réductrice de la diversité des expériences, **et propose une nouvelle typologie des publics** à partir de laquelle sont analysées les variations des effets de la crise sanitaire (3.3). A partir de ces catégories, l'enquête révèle enfin les **impacts de l'aide alimentaire pendant la crise** du Covid 19 montrant que si elle a permis, pour toutes

les personnes accueillies d’y faire face, les impacts et les degrés de satisfaction vis-à-vis de l’aide fournie peuvent également s’avérer **différenciés en fonction de ces types de publics** (3.4).

3.1. Caractéristiques des publics accueillis aux Restos du Cœur

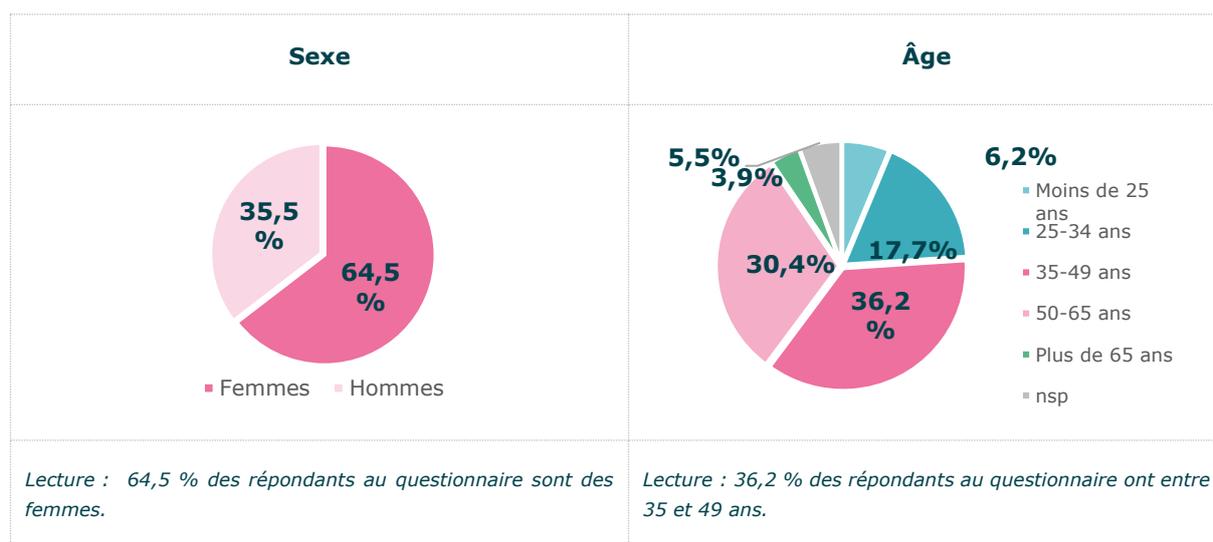
En premier lieu, l’exploitation statistique de la base de données permet de **caractériser, de décrire l’échantillon des répondants** au questionnaire (n=434) et par là de fournir un **portrait des personnes accueillies aux Restos du Cœur avant et pendant la crise sanitaire**. Pour autant, les limites de cet échantillon (choix ciblé sur des centres enquêtés notamment) ne permettent pas de le considérer comme proprement représentatif de l’ensemble du public de l’association et n’autorise pas de description exhaustive. En cela, des généralisations ne sauraient être permises au vu en outre de l’effectif restreint.

Pour autant la caractérisation de notre population d’enquête révèle des **profils fragiles, confrontés à une série de situations favorisant leur précarisation**, et faisant par conséquent des personnes reçues aux Restos du Cœur des personnes particulièrement susceptibles d’être affectées durement et durablement par les effets de la crise due au Covid 19.

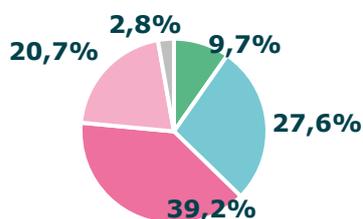
L’**infographie** suivante présente l’ensemble des éléments **permettant de caractériser globalement la population enquêtée** (répartition par sexe, âge, niveau de diplôme, situation professionnelle, administrative, socio-économique et familiale).

Infographie 1 – Portrait de la population des répondants au questionnaire

Source pour l’ensemble des graphiques composant cette infographie : questionnaire Covid Restos du Cœur passé fin 2020. Exploitation statistique par l’Agence Phare, n=434



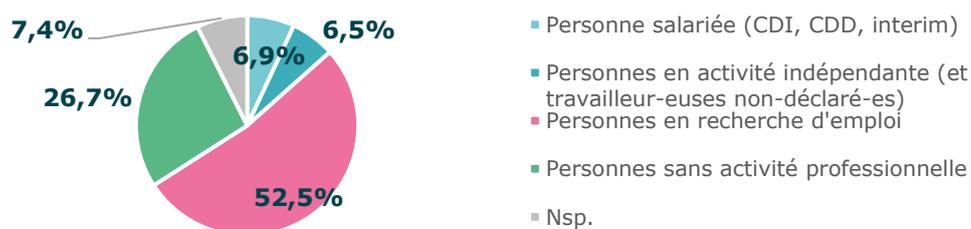
Niveau de diplôme



■ Non-scolarisé ■ Primaire et collège ■ Lycée ■ Enseignement supérieur ■ Nsp.

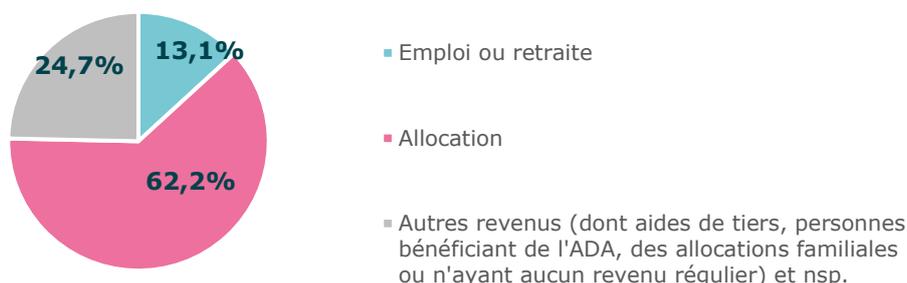
Lecture : 39,2 % des répondants au questionnaire ont un niveau d'études équivalent à la fin du lycée.

Situation professionnelle



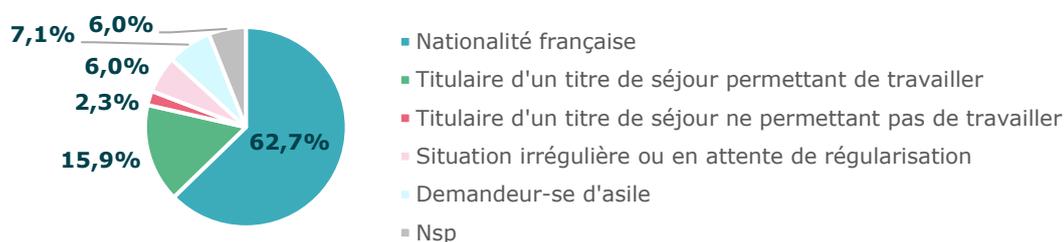
Lecture : 52,5 % des répondants au questionnaire sont à la recherche d'un emploi.

Situation socioéconomique



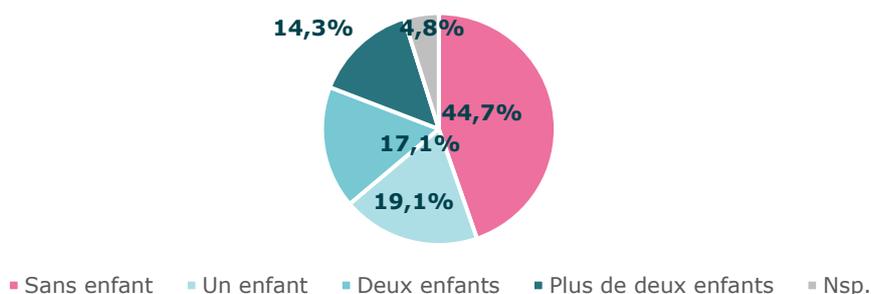
Lecture : 62,2 % des répondants au questionnaire tirent leurs revenus des allocations.

Situation administrative



Lecture : 62,7% des répondants au questionnaire sont de nationalité française.

Nombre d'enfant(s) à charge



Lecture : 44,7% des répondants au questionnaire n'ont aucun enfant à charge.

Les traits caractéristiques de la population enquêtée révèlent les zones de vulnérabilité auxquelles sont soumis les publics des Restos du Cœur :

- **Une population enquêtée majoritairement féminine.** Les femmes représentent en effet 64,5% de notre échantillon, contre 35,5% d'hommes. **Cette surreprésentation n'est pas exclusive à l'association** et fait écho, de manière plus générale, à la composition des publics de l'aide alimentaire à l'échelle nationale³⁰. Celle-ci découle du caractère genré des inégalités de

³⁰ Solène Cordier, « Femmes et retraités sont nombreux à recourir aux aides alimentaires », *Le Monde.fr*, 13 mars 2019p.

ressources en France et de la plus grande fragilité des femmes sur le marché de l'emploi (qui représentent 80% des emplois à temps partiel). Elle tient également à la division genrée du travail domestique qui conduit les femmes à assurer prioritairement – voire exclusivement – les charges liées au foyer (courses notamment), ce qui explique dès lors qu'elles soient plus nombreuses que les hommes à s'inscrire et se rendre à la distribution alimentaire.

- **Une moyenne d'âge de 44 ans.** 2/3 des personnes interrogées ont entre 35 et 65 ans ce qui correspond peu ou prou à la période de la vie active. Cela souligne que les difficultés apparaissent prégnantes à cet âge de la vie. Cette dimension est néanmoins à nuancer dans la mesure où nous n'avons pas enquêté sur des lieux de distribution ciblant les étudiants, population sous-représentée dans notre échantillon.

- **Une population enquêtée globalement assez peu diplômée** (au sens de l'accès à l'enseignement supérieur surtout). Parmi les répondants, 9,7% n'ont jamais été scolarisés, 27,6% ont été scolarisés jusqu'en primaire ou au collège et 39,2% sont allés jusqu'au lycée ou en BEP. Or il est établi dans les travaux de sciences sociales que la détention d'un diplôme – qui plus est du supérieur – a des conséquences directes sur l'employabilité des personnes puisqu'il protège davantage du chômage. **Pour autant, les diplômés du supérieur ne sont pas absents de l'échantillon puisqu'ils représentent malgré tout 20,7%** de l'effectif global. Parmi eux, il est possible – comme cela a été plusieurs fois le cas dans l'enquête qualitative – de retrouver des personnes en situation d'immigration pour lesquelles la reconnaissance de leur diplôme a pu poser problème en France et les a dès lors fragilisées.

- **Une population enquêtée majoritairement composée de demandeurs d'emploi.** Ainsi, 52,5% des répondants du questionnaire sont à la recherche d'un emploi, auxquels s'ajoutent 26,7% de personnes « sans activité ». Il est à noter que seul 6,9% des personnes reçues sont salariées, une catégorie qui inclut des formes d'emploi précaires comme les CDD ou les intérimaires. Cette proportion est quasi équivalente à celle des travailleurs en activité indépendante (6,5%) qui regroupent indépendants et travailleurs non-déclarés dans une catégorie caractérisée par l'absence de protection sociale en cas de perte ou de réduction d'activité.

- **Une population enquêtée vivant prioritairement des aides sociales.** Ainsi 62,2% des répondants ont pour source principale de revenus une allocation (chômage principalement) ou un minima social (RSA en majorité), conséquences des situations de recherche d'emploi ou d'absence d'activité citées précédemment. Seules 13,1% des personnes vivent du revenu d'un emploi ou de leur pension de retraite (dont les montants, d'après l'enquête qualitative, sont faibles car les personnes ont connu des vies professionnelles heurtées). Près d'un quart des répondants se situe enfin dans la catégorie « autre ressource » qui réunit les personnes vivant par exemple sur l'aide d'un tiers, les seules allocations familiales, d'autres allocations comme l'Allocation pour Demandeur d'Asile (ADA) ou n'ayant aucune ressource et dont on peut considérer qu'ils ont les revenus les plus faibles et les plus irréguliers.

- **Une population enquêtée majoritairement de nationalité française mais une proportion non-négligeable de situations administratives limitant l'accès aux droits.** Bien que 62,7% des répondants soient de nationalité française et donc éligibles au système de protection sociale français (auxquels on peut ajouter les 15,9% de personnes disposant d'un titre de séjour les autorisant à travailler), cette large proportion ne dissimule pas les 15,4% dont la situation

administrative ne permet pas d'accéder à un emploi formel et légal. Parmi ces personnes, 6% sont en situation irrégulière sur le territoire, et 7,1% ont entamé une procédure de demande d'asile (une requête d'autorisation de travail est possible pour ces derniers 9 mois après le dépôt de la demande d'asile mais semble difficile à obtenir). Ces situations marquent le (dernier) recours au travail dans l'économie informelle qui fournit de faibles revenus et est caractérisé par l'absence totale de filets de protection individuelle autant que collective.

- **Des charges familiales qui peuvent renforcer la fragilité d'une partie de la population enquêtée.** Si 44,7% des répondants déclarent n'avoir aucun enfant à charge, 50,5% de l'échantillon ont la charge d'au moins un enfant, dont 14,3% déclarent avoir la charge de plus de deux. Dans le contexte de précarité économique vérifié dans les chiffres précédents (situation socio-économique et professionnelle), cette situation peut d'autant plus fragiliser les familles monoparentales dont on peut évaluer qu'elles ne sont pas des cas exceptionnels au sein des publics puisque seul 27,2% des répondants déclarent être en couple.

La fragilité constatée des profils des personnes reçues par les des Restos du Cœur soulève dès lors la question des effets de la crise du Covid 19 sur les publics de l'association.

3.2. Les conséquences de la crise sanitaire sur les situations des personnes accueillies

La crise sanitaire liée à la pandémie de Covid 19 apparaît comme étant un « nouveau risque social » dont on peut présager qu'il touche les catégories de la population les plus fragiles. Or les publics des Restos du Cœur cumulent – on l'a vu dans la partie précédente – des facteurs de précarité. L'enquête réalisée montre effectivement que les personnes accueillies déclarent majoritairement avoir été affectées par la crise et ce sur plusieurs domaines de leur situation économique, professionnelle et sociale (3.2.1). Pour autant, ce n'est pas seulement la crise sanitaire « en soi » qui a des conséquences sur les situations des personnes accueillies mais la perturbation des services publics (3.2.2) et du marché du travail (3.2.3) qu'elle engendre. Au-delà, la crise influe également sur les stratégies quotidiennes de subsistance des personnes en situation de grande précarité (3.2.4) et accroît *in fine* des situations préexistantes de précarité (3.2.5).

3.2.1. Une déstabilisation des situations socio-économiques pour tous

L'enquête menée révèle une dégradation des situations économiques de la plupart des publics accueillis par les Restos du Cœur. Dans le questionnaire figurait une série de questions sur les conséquences de la crise. Nous demandions aux participants si, depuis la crise sanitaire, leurs ressources avaient baissé, s'ils avaient plus de difficultés à avoir suffisamment de nourriture, si leur suivi médical était plus difficile, de

même que leur situation professionnelle ou leurs conditions de logement. **L'analyse des réponses permet de montrer que, sur presque tous ces domaines de la vie, la majorité des personnes accueillies aux Restos du Cœur ont vécu des dégradations.**

Ainsi **53% des répondants déclarent que leurs ressources économiques ont baissé depuis la crise** (dont 30,9% affirment une forte baisse « beaucoup » et 22,1% une diminution moins importante « un peu »)³¹.

La part monte à **67,5%** pour ceux qui affirment avoir **eu plus de difficultés à obtenir suffisamment de nourriture** montrant ainsi l'importance du recours à l'aide alimentaire.

Les conséquences de la crise sur le **suivi médical** sont un peu moins soulignées puisque **44% des participants disent qu'il a été plus compliqué depuis la crise**. Cette part cependant loin d'être négligeable, masque une diversité de situations éclairées par l'étude qualitative notamment pour les personnes – on le verra – souffrant de maladies chroniques ou en situation de handicap.

Parmi les répondants, **47,1% disent que la crise a rendu plus difficile leur situation professionnelle**, sachant que plus d'un quart de la population enquêtée déclare ne pas être concernée par cette question car n'ayant pas d'emploi.

Enfin, le **domaine du logement apparaît comme le moins touché par la crise puisqu'ici 80% des personnes accueillies déclarent que leurs conditions de logement ne se sont pas détériorées** à cause de celle-ci.

La **précarisation alimentaire**, comme souligné dans le contexte de cette étude, apparaît donc **particulièrement prégnante et fait écho à la fragilisation des situations professionnelles** - quand les personnes travaillent - **et à la baisse des ressources** qui peut se révéler d'une part dans la perte ou la diminution des revenus liés au travail ou, pour les personnes ne touchant que des aides sociales, sur la hausse des charges liées à la crise et donc le sentiment de baisse de ressources (par exemple le fait de prendre en charge des repas normalement assurés à l'école par exemple), qui entraîne une déstabilisation des budgets. Le logement apparaît moins dégradé par la crise mais notons que plus de 76% des répondants vivent dans un logement fixe (HLM, location privée, propriétaire)³² et que la trêve hivernale des expulsions locatives a été prolongée.

Reste que ces conséquences de la crise s'insèrent dans la perturbation de nombre d'administrations et d'institutions du fait de celle-ci (et plus encore lors du premier confinement qui est en question dans cette étude) et que les entretiens ont notamment éclairée.

³¹ Source : questionnaire Covid Restos du Cœur, n=434 (source valant pour l'ensemble des chiffres cités dans cette sous-partie)

³² Source : questionnaire Covid Restos du Cœur, n=434

3.2.2. Les conséquences de la perturbation des services publics

La perturbation des services publics (fermeture, service minimum ou encore accès exclusivement numérique) a sans nul doute participé à la précarisation des publics accueillis par les Restos du Cœur. Les entretiens montrent qu'elle a d'abord entraîné la suspension, le ralentissement voire l'arrêt de démarches et accompagnements sociaux, professionnels ou encore de santé, notamment pour les personnes les moins à l'aise avec le numérique. Pour les personnes ayant émigré et ne disposant pas de papiers d'identité français, notamment, elle a ensuite rendu impossible la régularisation de leur situation et, par voie de conséquence, leur accès à des droits fondamentaux (éducation, emploi, logement, etc.). Enfin, la réorganisation des institutions publiques d'éducation et de santé a participé à l'augmentation des coûts financiers et mentaux liés en particulier à la garde des enfants et à la prise en charge éventuelle de membres de la famille (personnes âgées, personnes vulnérables etc.), plus encore pour les mères en situation de monoparentalité.

3.2.2.1. Des démarches et accompagnements suspendus, ralentis voire arrêtés

La perturbation des services publics, pendant et après le premier confinement, a **affecté les démarches administratives et les accompagnements sociaux, professionnels ou encore de santé**, que suivaient les personnes accueillies au sein des Restos du Cœur avant la crise.

Pendant le premier confinement, la saturation des hôpitaux et la priorité donnée aux cas de Covid-19 ont d'abord contraint certaines personnes, notamment en situation de handicap, à **suspendre leurs démarches de soins**. Ainsi, rappelons que 44% des répondants au questionnaire³³ déclarent que leur suivi médical est devenu plus difficile depuis la crise³⁴, cette proportion étant un peu plus élevée encore chez les personnes qui déclarent être venues à cause du Covid qui sont 48% à déclarer un impact de la crise sur la prise en charge de leur santé³⁵.

Le cas de Babacar est révélateur de l'impact de la crise sur les démarches de santé. Arrivé en France au mois de janvier 2020, et depuis en situation irrégulière sur le territoire, il a malgré tout eu accès à l'Aide Médicale Etat (AME)³⁶ et s'est fait soigner pour un handicap faisant suite à un accident de la route au

³⁴ Source : questionnaire Covid Restos du Cœur, n=434

³⁵ Source : questionnaire Covid Restos du Cœur, n=111

³⁶ « L'aide médicale de l'État (AME) est un dispositif permettant aux étrangers en situation irrégulière de bénéficier d'un accès aux soins. Elle est attribuée sous conditions de résidence stable et de ressources. Pour la demander, un dossier est à constituer (formulaires et justificatifs). Une fois attribuée, l'AME est accordée pour 1 an. » Cf. Qu'est-ce que l'aide médicale de l'État (AME) ?, 2 avril 2020. A consulter ici : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F3079>

Sénégal. L'aggravation de la situation sanitaire l'a empêché de se rendre à l'hôpital pour consulter son médecin traitant pendant plusieurs semaines. Par conséquent, son état de santé s'est aggravé.

« Ça a un peu retardé mes consultations avec le docteur [...] tout le suivi médical. Tout était annulé et je ne pouvais plus aller à l'hôpital. Après le déconfinement, ça a repris. Mais comme j'ai été sans soins pendant quelques semaines, du coup j'avais des douleurs, des infections, donc c'était un peu compliqué. » (Babacar, âge non renseigné, ancien ouvrier portuaire au Sénégal, en situation irrégulière en France)

Des phénomènes de suspension ou de ralentissement des accompagnements par les services publics ont également été observés dans le secteur de l'insertion professionnelle, ce qui est d'autant plus préoccupant pour les personnes accueillies que – on l'a vu précédemment – 52,5%³⁷ d'entre elles sont à la recherche d'un emploi. La perturbation des administrations a en outre, d'après les entretiens menés, renforcé le **sentiment de distance** des personnes en recherche d'emploi à l'égard des services publics et a engendré des situations de **non-recours** aux aides, aggravant la précarisation des personnes accueillies par les Restos du Cœur. Le rendez-vous à Pôle Emploi de Dorian, un homme de 35 ans actuellement en reconversion professionnelle, a par exemple d'abord été reprogrammé à une date ultérieure à cause du confinement, puis s'est transformé en échanges numériques avec sa conseillère. Cette mise à distance – dans le temps et dans l'espace – a renforcé son insatisfaction vis-à-vis du service public de l'emploi, qui ne « comprend pas », selon ses mots, la précarité de sa situation ainsi que la construction de son projet professionnel. C'est pour cette raison qu'il dit ne plus « compter » sur eux et assure préférer rechercher un emploi par lui-même (sur internet, en démarchant les entreprises, etc.).

« **Enquêteur** : Pendant le confinement, vous n'étiez plus en contact avec eux ?

Enquêté : Si, ma conseillère par email, mais c'est pas pareil. Je préfère voir la personne face à face, voir les réactions qu'elle a quand je parle de mon projet (soupir). » (Dorian, 35 ans, sans emploi, en reconversion professionnelle)

Notons qu'au-delà du ralentissement ou de la suspension des démarches administratives pendant le confinement, **la crise sanitaire a accéléré – par la réduction des possibilités d'accompagnement en présentiel, même après le confinement – la reconfiguration de la relation aux administrations publiques**. Pour une partie des personnes suivies, le recours aux appels téléphoniques a d'abord été perçu comme une **dégradation de la qualité** de leur prise en charge (limitation du temps d'échange, de l'accompagnement dans le remplissage de formulaires, etc.). Mais c'est surtout la dématérialisation des démarches à travers le numérique qui a empêché une frange des publics des Restos du Cœur d'accéder aux aides de l'Etat, et a ainsi contribué à leur précarisation.

La suspension, le ralentissement voire l'arrêt des démarches administratives entreprises avant la crise par les personnes accueillies aux Restos du Cœur peuvent s'expliquer par plusieurs processus. Parmi eux, on trouve notamment la fermeture, les réorganisations internes (mise en place du télétravail, etc.) ou encore

³⁷ Source : questionnaire Covid Restos du Cœur, n=434

la dématérialisation des relations d'accompagnement des services publics. La perturbation de ces démarches est d'autant plus problématique qu'elle peut conduire à des situations de non-recours aux droits. Pour les personnes migrantes, au-delà du creusement de cette fracture numérique (moins d'équipements informatiques), c'est tout le système de régularisation de leur situation, et ainsi l'accès à leurs droits fondamentaux que la crise a bousculé.

3.2.2.2. Une ouverture des droits rendue plus difficile, notamment pour les personnes « sans-papiers »

La crise due à la pandémie, que ce soit pendant ou après la période du premier confinement, a fortement ébranlé la capacité qu'ont les personnes n'ayant pas de papiers français à régulariser leur situation auprès de la préfecture. Dès lors, c'est l'accès aux droits fondamentaux de ces personnes (travail, logement, éducation) qui s'en est trouvé limité.

Obtenir le statut de réfugié à travers une demande d'asile, une carte de résidence ou un titre de séjour, a d'abord été rendu plus difficile, voire impossible, pour une partie des personnes accueillies au sein des Restos du Cœur. Deux principaux cas de figures ressortent des entretiens avec les personnes migrantes enquêtées.

- Pour les personnes qui sont **arrivées en France bien avant le début du confinement**, ou qui habitaient dans le pays depuis plusieurs années, la crise a ralenti leur procédure de demande de séjour ou d'asile. C'est le cas de Cassandra, une femme de 33 ans qui vit et scolarise ses enfants en France depuis cinq ans déjà. Elle fait état d'un allongement de son attente d'une carte de séjour « vie privée et familiale », demande qu'elle a effectuée en coopération avec l'école de ses enfants.

« Prochainement, il y aura l'audience mais je ne sais pas quand, car ça peut durer longtemps aussi à cause du Covid. Car tout le monde s'occupe du Covid et pas des papiers. [...] Ça prend beaucoup plus de temps. » (Cassandra, 33 ans, dépositaire d'une demande de carte de séjour, en attente de régularisation)

- Pour les personnes qui sont **arrivées juste avant ou pendant la période de confinement**, la crise a rendu impossible l'ouverture d'une demande d'asile ou de régularisation. Abiola, une femme de 33 ans, est venue en France avec deux enfants de 2 et 4 ans, quelques jours avant le confinement. Hébergée chez des membres de sa famille éloignée en attendant de pouvoir demander l'asile, elle décrit le confinement comme un espace de non-droit (« rien »). Il faut noter que le confinement a empêché Abiola de demander l'asile, mais également d'ouvrir ses droits à un logement décent (« demander l'hôtel [social] »).

« Il y avait la famille qui nous avait gardé, et quand c'est fini le confinement j'ai demandé l'hôtel, dans ce cas-là ça marche. Et dès que le confinement était fini, j'ai demandé mon asile. Car pendant le confinement rien ne marchait, on ne faisait rien,

on ne demandait même pas l’asile, rien rien rien. » (Abiola, 33 ans, dépositaire d’une demande d’asile)

L’enquête auprès des personnes n’ayant pas de papiers d’identité français et venant aux Restos du Cœur démontre que, de façon générale, **le ralentissement ou l’arrêt des procédures de régularisation ont limité leur accès aux droits fondamentaux (éducation, emploi, logement, etc.).**

Concernant d’abord **le droit à l’éducation**, le rallongement de la procédure de demande d’asile de certain·es étudiant·es les a **mis en difficultés pour s’inscrire à l’université**. C’est le cas de Demba. Ancien médecin dans son pays d’origine, il a été contraint, à 34 ans, de reprendre des études de médecine pour exercer en France. Son arrivée aux Restos du Cœur, il y a un mois, est en partie due au rallongement de sa demande d’asile. Celle-ci a en effet conduit à l’expiration de son récépissé de demandeur d’asile, ce qui l’a empêché de s’inscrire à l’université et, par répercussion, aux aides sociales pour les étudiants.

« J’avais fait la demande [d’asile] en février [...]. Même mon récépissé de demandeur d’asile, sa date est terminée depuis le 12 [du mois dernier], et j’ai demandé à la préfecture mais rien. J’ai voulu me réinscrire au niveau de l’université, mais ils m’ont demandé une identité en validité. » (Demba, 34 ans, ancien médecin, étudiant en médecine et demandeur d’asile)

Concernant ensuite **l’accès au travail et à l’emploi, et, par extension, à une pension de retraite**, il a également été fragilisé par le bouleversement des procédures de régularisation. Lauriane, une jeune femme de 19 ans, arrivée en France il y a un an et accueillie aux Restos du Cœur à la suite de la naissance de sa fille de deux mois, explique qu’elle trouve très « dur » de devoir attendre le retour de la Préfecture sans pouvoir travailler – et donc sans avoir accès à des ressources financières pour s’alimenter elle et son enfant. C’est cette absence totale de ressources qui a également amené Itsvan, qui a travaillé et cotisé pour sa retraite en France depuis quarante ans, à solliciter l’aide alimentaire des Restos du Cœur. A cause de l’allongement du renouvellement de sa carte de résidence, qu’il attend désormais depuis 9 mois – au lieu des 2 annoncés – et ne peut prétendre à sa pension de retraite.

« Je l’ai déposé [la demande] le 12 décembre 2019, ils m’ont dit dans deux mois votre carte [de résidence] elle sera prête et j’étais accompagné d’un avocat. [...] Décembre, janvier, mars, confinement, [bruit pour signifier un « retour à la case départ »], on réclame, on réclame, on réclame. Ils m’ont répondu... par les mails, car ils sont obligés de répondre « avec le confinement, le traitement a été allongé, ceci cela, mais vous aurez une réponse dans les meilleurs délais », donc voilà, c’est difficile, là je loge pas. » (Itsvan, 71 ans, retraité)

Le manque d’accès à certains droits « génériques », tels que l’éducation, l’emploi ou la retraite, sont d’autant plus problématiques qu’ils conditionnent l’accès à d’autres droits fondamentaux (le logement, etc.). C’est dès lors l’ensemble de ces éléments qui concourent à la précarisation financière, mais aussi énergétique et alimentaire, des personnes en situation « irrégulière ».

Cette précarisation s’explique non seulement par la diminution, voir l’absence, d’accès à des ressources financières, mais aussi par la hausse des charges liées à la crise.

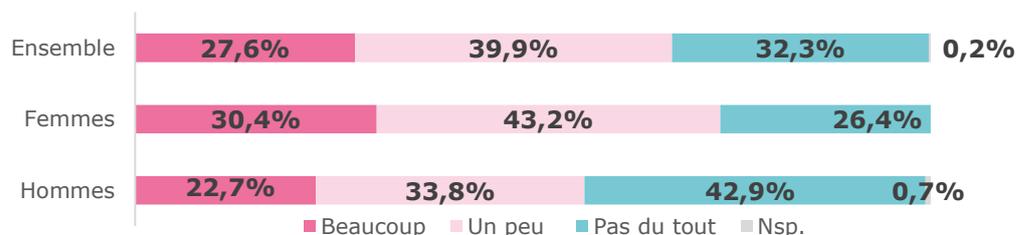
agencephare

3.2.2.3. La réorganisation des institutions scolaires et de santé : des charges supplémentaires, surtout pour les femmes

La fermeture des services scolaires d'une part – notamment des cantines –, et la saturation des services publics de santé d'autre part, ont contribué à augmenter les charges financières et mentales des personnes accueillies par les Restos du Cœur, en particulier les femmes.

L'analyse statistique montre en effet que près des trois-quarts des femmes interrogées (73,6%) déclarent avoir rencontré plus de difficultés à accéder à de la nourriture à la suite de la crise du Covid, contre un peu plus de deux tiers (67,5%) parmi l'ensemble des répondants.

Graphique 3 – « Depuis la crise Covid 19, avez-vous plus de difficultés à avoir suffisamment de nourriture ? », répartition selon le sexe



Source : Questionnaire Covid Restos du Cœur passé fin 2020. Exploitation statistique par l'Agence Phare, n= 434
Lecture : Parmi les femmes, 30,4% ont eu beaucoup plus de difficulté à avoir suffisamment de nourriture pendant la crise Covid-19, contre 22,7% pour les hommes.

D'après nos entretiens, la fermeture des cantines scolaires pendant le premier confinement a d'abord obligé les parents, et notamment les mères vivant seules, à augmenter temporairement leur budget consacré à l'alimentation. Madalina a 10 enfants. Avant le confinement, elle explique qu'elle pouvait restreindre ses besoins alimentaires sur le temps du midi, quand ses enfants mangeaient à la cantine. Lorsque cette dernière a fermé, elle a eu des difficultés à faire des repas permettant de nourrir toute sa famille, sans reproduire les restrictions qu'elle s'imposait à elle-même, par manque de moyens financiers.

« Avec le confinement, les enfants, il fallait manger trois fois par jours. Du matin jusqu'à 16H. Alors qu'avant j'étais toute seule à la maison. Je mange sandwich au beurre, et c'est ok. Mais les enfants ils ne mangent pas comme moi. » (Madalina, 47 ans, sans emploi et mère de 10 enfants)

Comme pour les cantines scolaires, la **fermeture des restaurants universitaires du CROUS a aussi réduit les possibilités de s'alimenter pour les étudiant-es déjà précaires.** Il faut toutefois noter que

certaines universités ont distribué, bien qu'avec un peu de retard par rapport à la temporalité des besoins (confinement), des tickets restaurants. Cette aide publique a pu compenser, dans une certaine mesure, la fermeture des services publics de restauration.

La dématérialisation de l'enseignement scolaire (école à la maison), pendant et parfois après le confinement, a également eu des répercussions sur le budget des parents, et notamment des mères en situation de monoparentalité. Ils ou elles ont été contraint·es d'acheter du matériel informatique dont ils·elles ne disposaient pas auparavant. C'est le cas pour Justine lorsque le lycée de sa fille de 17 ans a fermé et que les cours ont eu lieu à distance. C'est à ce moment précis qu'elle a commencé à venir plus régulièrement aux Restos du Cœur.

« Les devoirs se faisaient par internet. Mais c'est pareil, il faut le payer internet, l'ordinateur ou le téléphone qui vont sur internet. Et du coup, il a fallu que j'investisse là-dedans quoi. » (Justine, 38 ans, sans emploi et en reconversion professionnelle, séparée et en charge de sa fille de 17 ans)

Enfin, la crise a amené certaines personnes, et le plus souvent les femmes, à **accueillir chez elles des membres de leur famille (parents, etc.)**. Ces derniers ayant pu tomber malade et/ou être affectés négativement par l'isolement propre au confinement, un certain nombre de femmes ont préféré déployer une solidarité intra-familiale, plutôt que de laisser leurs proches être pris en charge par des structures de santé débordées par la crise sanitaire. **Ce renforcement du travail de « care » des femmes**, vis-à-vis de leurs enfants et parfois de leurs parents, a toutefois contribué à augmenter **leurs charges mentales et financières** (coût de l'alimentation, de l'eau, de l'électricité, etc.).

Il apparaît ainsi clairement que la **perturbation de la bonne marche des services publics** due à la crise sanitaire **a contribué à la précarisation des personnes accueillies par les Restos du cœur**. Néanmoins, cette précarisation s'explique également par une reconfiguration du marché du travail pendant et après le confinement.

3.2.3. Les conséquences de la perturbation du marché du travail

La crise sanitaire, et les confinements qui s'en sont suivis, ont engendré la fragilisation du marché du travail, en particulier pour les personnes accueillies, très souvent ancrées dans des formes d'emploi précaires. Ainsi, rappelons que 47,1% des répondant·es au questionnaire ont vu leur situation professionnelle se dégrader à cause de l'épidémie.

Les mesures prises, comme le chômage partiel, si elles ont permis de protéger les personnes disposant d'un emploi stable, ont cependant entraîné des baisses substantielles de revenus, notamment pour les ménages dont les ressources reposent sur de petits salaires. Cette crise a également fragilisé les formes d'emploi qui relèvent de l'économie informelle, du travail « au noir », avec un arrêt net d'activité et donc

une perte directe de revenus, sans filet de sécurité. Enfin, la crise a entraîné l'arrivée de publics inédits d'indépendant-es – issu-es du commerce, de l'hôtellerie-restauration, de l'évènementiel – dont les activités ont été suspendues pendant le confinement et qui étaient peu assurés par des supports de protection collective.

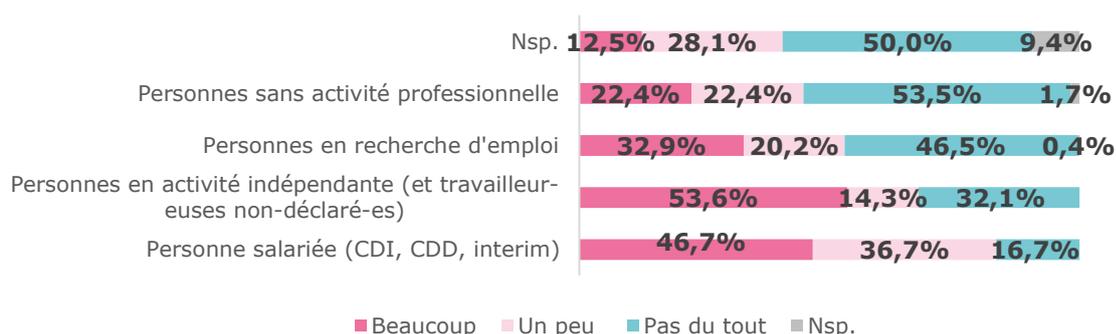
3.2.3.1. Des pertes substantielles de revenus liées à la perte d'emploi

La crise sanitaire et le confinement sont venus frapper directement des personnes qui se trouvaient à la lisière de situations de précarité, bien qu'ayant un emploi. Caractérisées souvent par des conditions de travail précaires (auto-entrepreneuriat, CDD court, intérim, travail informel), de faibles revenus et une faible épargne, ces personnes se sont retrouvées démunies lorsque la crise a entraîné l'arrêt de leur activité et donc une diminution soudaine de leurs ressources. Le recours aux Restos du Cœur a alors constitué une aide indispensable pour assurer les besoins alimentaires de base.

Si les mesures prises pendant le confinement, tel que le chômage partiel, ont pu constituer un support de protection pour les salariés en situation stable, elles n'ont pas été efficaces pour la partie des salarié-es précaires qui se trouvaient en fin ou en inter-contrat. Des **personnes vivant de successions de contrats courts (CDD, vacations, intérim)** dont les contrats ont été arrêtés ou suspendus durablement pendant le confinement ont ainsi vu leur revenu chuter.

En l'occurrence, l'enquête quantitative montre que les **personnes dont le niveau de ressource est le plus affecté par la crise consécutive à la pandémie sont les salariés et les indépendants** confrontés plus directement à la perturbation du marché du travail et à la baisse de leurs revenus. Ils sont respectivement 83,4% à déclarer avoir subi une baisse de ressources pour les premiers et 67,9% pour les seconds, contre 53,1% pour les demandeurs d'emploi et 44,8% pour les personnes sans activité professionnelle.

Graphique 4 : « Depuis la crise Covid 19, vos ressources ont-elles baissé », répartition selon la situation professionnelle



Source : questionnaire Covid Restos du Cœur. Exploitation statistique par l'Agence Phare, n= 434

Lecture : Parmi les personnes en activité indépendante, 53, 6% ont vu leurs ressources diminuer fortement à cause du Covid contre 22,4% parmi les personnes sans activité professionnelle.

Cette fragilisation se retrouve dans les entretiens - qui précisent les formes de précarité professionnelle (types de contrats, durée etc.) - notamment au travers du parcours de Nicolas, serveur, ancien gérant de café et d'entreprise d'informatique, cet exemple révélant les effets de la crise sur les personnes en situation d'emploi. Alors qu'il cumulait des petits boulots et des extras dans des cafés, brasseries, restaurants, il s'est retrouvé sans aucune activité pendant le premier confinement et dans une situation de précarité renforcée.

Enquêté : J'ai un appart qui n'est pas un logement social donc je paye cher avec les charges en plus, eau, électricité, internet, c'est indispensable, et avec l'assurance il doit me rester moins de 80€ par mois. (...)

Enquêteur : Tu disais que tu parvenais à trouver des extras, c'est quoi la régularité ?

Enquêté : Avant le Covid, c'était assez fréquent, j'arrivais à ne pas venir ici pendant trois, quatre, cinq mois et même à vivre plutôt bien et là depuis le Covid zéro, je n'en ai pas fait un depuis mars. » (Nicolas, 45 ans, sans emploi)

Il est important de noter que même **certains salarié·es dans des situations plus stables (CDD long, CDI) mais vivant de petits salaires se sont retrouvé·es en difficulté pendant la crise et le premier confinement**. La baisse substantielle de revenus suscitée par le chômage partiel, en particulier pour les salaires faibles (16% de pertes de revenus net, soit environ 195€ pour un revenu correspondant au SMIC à temps plein³⁸), a entraîné l'augmentation des besoins en aide alimentaire. La trajectoire de Nora illustre cette situation : travaillant à temps-partiel dans un restaurant aéroportuaire, elle a connu une baisse de revenus mensuelle d'environ 180 euros, cumulée à une hausse temporaire des charges liée à la fermeture des services de restauration scolaire. Alors que la persistance de la menace du Covid rend sa situation incertaine, elle est confrontée à des difficultés importantes pour payer ses factures et a donc recours aux Restos du cœur.

« Cela fait six mois que je ne travaille pas, depuis le mois de mars, l'aéroport est fermé donc je suis au chômage partiel. Déjà que je suis à mi-temps je ne touche pas beaucoup mais alors là... c'est encore moins. Heureusement le restaurant du cœur il est là parce que sinon moi et mes enfants je ne sais pas comment on va faire. » (Nora, 44 ans, au chômage partiel)

De **façon temporaire, des personnes mises au chômage partiel**, mais pour qui les démarches administratives ont pris du temps, ont également connu une baisse de revenus. Ces personnes, surtout

³⁸ « L'employeur doit verser au salarié une indemnité correspondant à 70 % de son salaire brut par heure *chômée*, soit environ à 84 % du salaire net horaire. », source : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F13898>

des hommes d'après les retours que nous avons des bénévoles, ont pu se retrouver ponctuellement sans ressources, mais de manière limitée dans le temps, avant l'ouverture de leurs droits.

Enfin, la crise a heurté les trajectoires des **personnes en reconversion professionnelle** dont la formation s'est arrêtée sans possibilité d'obtenir une certification. Elle a également touché les personnes qui souhaitaient se lancer dans des projets entrepreneuriaux et dont les démarches (par exemple les démarches bancaires) ont été stoppées nettes avec le confinement, à l'instar de Nicolas qui s'est vu refuser un prêt pour ouvrir un salon de thé à Bordeaux, alors que son projet était déjà ficelé.

Aussi, **la crise vient faire « dérailler » des trajectoires de personnes qui, bien qu'étant en emploi, se trouvaient déjà dans des situations de précarité**, dans la mesure où elles ne disposaient que de très peu de marges de manœuvre et de supports de protection (épargne, aides familiales, aides sociales) pour faire face à une baisse de revenus non-anticipée.

3.2.3.2. Une absence de supports de protection dans le cas du travail informel

Dans les sphères moins visibles du marché du travail, les **travailleurs de l'économie informelle ont particulièrement été touchés par la crise** en raison de l'absence de supports de protection collective et de la baisse immédiate de revenus provoquée par les mesures de confinement.

Cela a été à nouveau particulièrement le cas **parmi les personnes migrantes en situation irrégulière ou en demande de titres de séjour, qui n'ont pas pu accéder aux aides pour faire face à la suspension de leurs activités non-déclarées**. En témoigne le parcours d'une famille migrante résidant à Bordeaux depuis cinq ans et dont le père, qui travaillait dans le bâtiment « au noir » faute de permis de travail, a vu du jour au lendemain ses missions et ses revenus annulés, sans possibilité évidemment d'accéder à l'assurance chômage. La famille, qui fréquentait déjà les Restos du Cœur de manière intermittente avant la crise, s'est alors retrouvée fortement dépendante des dons d'associations d'aide alimentaire pour assurer ses besoins vitaux.

« On a des difficultés. On n'a pas le droit de travailler et c'est compliqué d'acheter de l'alimentation quand on n'a pas d'argent. On a fait plusieurs demandes de titres de séjours et ça a été rejeté. Et en plus avec le Covid c'est encore plus difficile de trouver du travail. Avant mon mari travaillait dans le bâtiment mais avec le Covid il a perdu son travail et maintenant il ne travaille plus. Le seul moyen d'exister, c'est d'aller chercher des aliments aux Restos du cœur. » (Cassandra, 33 ans, demandeuse de titre de séjour)

L'exemple de la trajectoire de Sarah illustre également **la grande précarisation des personnes migrantes induite par la crise, et les préjudices liés aux situations d'emploi non déclarées**. Survivant grâce à des petits boulots de ménages lui permettant à peine de répondre à ses besoins

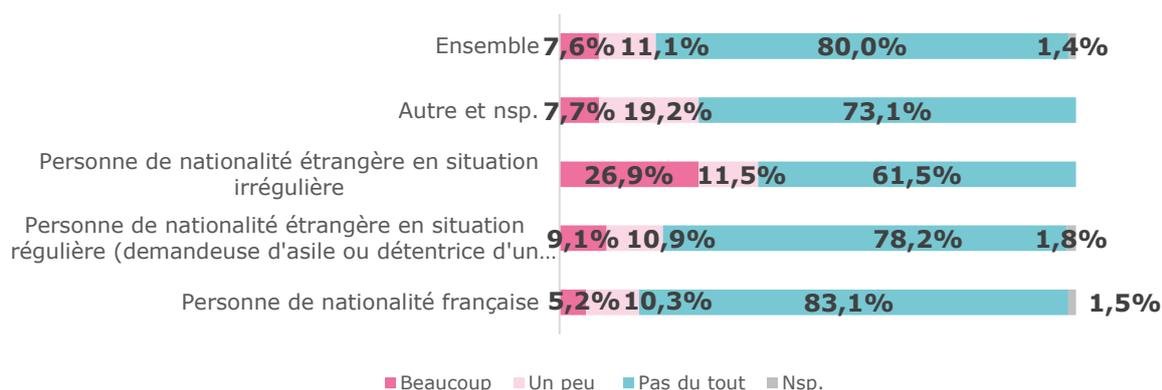
alimentaires, les mesures de confinement sont venues mettre un arrêt à ses activités. Sarah s’est ainsi retrouvée sans revenus, en grande difficulté financière et appréhende les mois à venir.

« T’es pas bien payée, parce que t’es pas déclarée, t’as pas de papiers, tu ne peux pas réclamer, tu ne peux rien faire. Et en plus le peu que tu ramènes ce n’est pas pour manger. Tu te dis au cas où je tombe malade, au cas où j’aurais besoin de médicaments, j’aurais besoin de quelque chose qui n’est pas payé par la sécu ou par l’AME. Donc tu vas les garder soigneusement. (...) Pendant le confinement il n’y a pas de travail. Les gens chez qui on fait les ménages déjà ça tu ne peux pas, t’es pas autorisé à venir. Donc il n’y a plus de solde. (...) c’était une période très difficile. Ça commence à reprendre un petit peu maintenant mais... ce n’est pas comme avant. C’est dur, cette année c’était vraiment horrible » (Sarah, 30 ans, sans emploi, en situation irrégulière)

Forme d’emploi précaire par excellence, et généralement assortie de faibles revenus, le travail informel n’implique ni assurance maladie, ni allocations de chômage, ni même de couverture santé ou de cotisation pour la retraite. Dans un contexte épidémique de ralentissement de l’économie, l’absence de ces garde-fous tend à exacerber les effets de l’arrêt de l’activité. Les personnes migrantes sans permis de travail – en situation irrégulière ou demandeuses d’asile dont le statut de donne pas accès aux formes traditionnelles de l’emploi se trouvent alors exposées à l’entrée dans la grande précarité.

Signe de leur fragilité, les **personnes en situation irrégulière sont surreprésentées parmi les personnes ayant été affectées jusque dans leurs conditions de logement**. Là où seulement 18,7% des répondants au questionnaire ont vu leurs conditions de logement empirer, la proportion s’élève à 38,4% chez les personnes en situation irrégulière.

Graphique 5 – « Depuis la crise Covid 19, vos conditions de logement se sont-elles détériorées ? », répartition selon la situation administrative.



Source : questionnaire Covid Restos du Cœur passé fin 2020. Exploitation statistique par l'Agence Phare, n= 434
Lecture : Parmi les personnes en situation irrégulière, 26,9% ont vu leurs conditions de logement se dégrader fortement à cause de la crise.

Ces résultats confirment la plus grande vulnérabilité des personnes en situation irrégulière sur le territoire puisque même le logement, qui est un domaine de moindre impact de la crise pour l'ensemble des personnes accueillies, est signalé comme étant dégradé pour cette catégorie de personnes.

3.2.3.3. Des secteurs d'activités mis à l'arrêt

Dans une moindre mesure, les Restos du cœur ont accueilli des profils « inédits » jusqu'alors, avec des **auto-entrepreneurs, artisans, commerçant-es** dont les activités ont été mises à l'arrêt par les mesures de confinement. Le secteur de l'hôtellerie-restauration, du tourisme, des loisirs et du monde du spectacle ont en effet été particulièrement marqués par la crise sanitaire et les mesures exceptionnelles qui en ont découlées. L'arrêt des activités gastronomiques, touristiques, et de loisirs ont conduit les personnes n'ayant pas accès à l'assurance-chômage et disposant de peu de trésorerie à venir solliciter un soutien alimentaire ponctuel aux Restos, à l'instar de circassiens rencontrés à Etampes, « bloqués » le temps du confinement sans aucune ressource provenant de leurs spectacles.

« Comme on est des indépendants, on est dans l'événementiel, on fait des spectacles de cirque. Donc des spectacles de cirque fermés, on n'a plus le droit de travailler. Les mairies ne donnent plus d'autorisation, les préfetures interdisent les mairies d'autoriser les regroupements et ainsi de suite. Maintenant ils arrivent à vouloir faire des petits trucs mais ils sont encore dans la panade. En fait ils veulent plus qu'on travaille pour l'instant, donc c'est confiné. » (Louis, 61 ans, au RSA)

Il semblerait qu'avec la reprise partielle et progressive de ces activités à partir du déconfinement à la fin du printemps, une partie de ces profils ne soient pas retournés aux Restos n'ayant eu besoin que d'un soutien ponctuel. Toutefois, l'incertitude qui continue de peser aujourd'hui sur ces activités, en particulier dans le milieu touristique et culturel, peut mener à des retours de ces publics vers l'association.

Ainsi, la **crise sanitaire et le confinement qui en a découlé, sont venus fragiliser les derniers filets de sécurité qui assuraient une autonomie alimentaire à des familles, à des travailleurs et travailleuses pauvres**. En creux, cette crise révèle des failles dans l'évolution récente du modèle de protection sociale français. Si celui-ci s'avère en partie efficace pour les salariés-es les plus inséré-es (en CDI), grâce aux mesures de chômage partiels mises en œuvre promptement au début du printemps, il demeure incapable d'assurer une continuité dans les ressources des travailleurs et travailleuses les plus

pauvres. Transformé depuis plus de 20 ans³⁹, par la diffusion d'un modèle de « solidarité par l'activation » reposant sur une flexibilisation des contrats de travail et une philosophie de « l'emploi d'abord » indépendamment du niveau de protection sociale que celui-ci procure, ce système est insuffisamment résilient pour pallier aux pertes de revenus des personnes en situation d'emploi précaire, notamment lors des périodes de crise. Face à ce constat, les associations d'aide alimentaire, et les Restos du Cœur en particulier, sont en première ligne pour accueillir ces personnes et garantir un dernier filet de sécurité alimentaire.

3.2.4. Les conséquences de la crise sur les stratégies quotidiennes de subsistance

La perturbation d'autres activités que celles liées au marché du travail et aux services publics a également eu des conséquences directes sur les trajectoires de précarisation des personnes accueillies. Les stratégies de « débrouille »⁴⁰, visant à compléter ses revenus par diverses activités (troc, récupération, marchandage, mendicité, coup de main) et par l'accès à des ressources en nature (alimentation, produits de seconde main), ont été fortement affectées par les mesures du confinement. Si les systèmes d'entraide ont été moins mobilisés en raison des mesures de distanciation sociale, l'étude montre cependant que les personnes accueillies ont été nombreuses à partager les dons des Restos du Cœur (et d'autres associations), assurant ainsi un transfert de solidarité vers des personnes ne pouvant pas se déplacer dans des centres de distribution alimentaires. Enfin, alors que la fermeture de certaines associations a pu entraîner des stratégies de report vers d'autres structures, le cumul de plusieurs aides alimentaires a permis de résister à la dégradation de la situation socioéconomique.

3.2.4.1. Des systèmes de débrouille mis à mal

Pour compléter leurs revenus d'existence, les personnes en situation de précarité mettent très souvent en œuvre des stratégies de « débrouille » individuelles permettant d'accéder à des compléments de revenus, des denrées alimentaires gratuites et/ou des équipements de seconde main. A la frontière avec le travail informel, qui donne lieu le plus souvent à l'obtention d'une rémunération en liquide, ces pratiques donnent davantage accès à des rétributions « en nature » par le biais d'une large palette d'activités (troc, coup de main, mendicité, marchandage, récupération, bricolage, etc.)

³⁹ Jean-Claude Barbier, « Le workfare et l'activation de la protection sociale, vingt ans après : beaucoup de bruit pour rien ? Contribution à un bilan qui reste à faire », *Lien social et Politiques*, 4 novembre 2009, n° 61, p. 23-36.

⁴⁰ Céline Braconnier et Nonna Mayer (eds.), *Les Inaudibles. Sociologie politique des précaires*, Paris, Presses de Sciences Po, 2015.

La crise est d'abord venue dégrader fortement les stratégies de subsistance de **personnes sans-domicile qui, ne pouvant plus faire la manche pendant le confinement, ne pouvaient s'acheter à manger** dans les commerces. Les activités de mendicité, qui peuvent aussi s'apparenter à un travail de rue dans le champ de l'économie informelle⁴¹, ont ainsi été fortement perturbées pendant la crise, conduisant nombre de personnes sans abri à solliciter des distributions de colis dans la rue (par le biais des camions du cœur notamment) afin d'assurer leurs besoins alimentaires. Certains camions du cœur ont par exemple connu une forte augmentation de leur fréquentation, à l'instar d'un camion en Mayenne qui est passé de 200 repas servis en moyenne à un maximum de 600 au pic du confinement.

« Dans les gens de la rue, il n'y a pas que des SDF à 100%, beaucoup vivent en squat et la plupart vivent de la manche et du coup pendant le confinement ils n'arrivaient plus avec cela donc ils venaient. » (Emma, service civique aux Restos du cœur)

Les stratégies de débrouille ont également été perturbées **pour les personnes précaires qui avaient l'habitude d'avoir accès à de la nourriture « quasi-gratuite », via des activités de récupération**, à l'instar de Nicolas, sans emploi, qui par le biais de coups de main auprès des maraichers sur les marchés - dans une logique de don/contre-don - parvenait à améliorer la diversité et la qualité de son alimentation.

« J'avais une astuce à l'époque, j'allais à 4h du matin au marché. Je demandais au maraicher si je pouvais les aider pour décharger le camion et en échange de cagettes, donc j'avais une deux ou trois cagettes, certains m'ont filé 12/15 kilos de fruits contre service, je ne voulais pas être payé. Le problème c'est qu'avec le covid c'est devenu impossible. » (Nicolas, 45 ans, sans emploi)

Pour ces publics, les mesures de confinement, en venant mettre un terme à des activités de débrouille alimentaire, ont entraîné **une rupture d'accès à des produits frais alors même que ces produits devenaient parallèlement plus difficilement accessibles pendant cette période**, aux Restos mais aussi dans les commerces (en moyenne, entre mars et avril les fruits et les légumes ont vu leurs prix augmenter de 9%⁴²).

Les **stratégies de débrouille articulant activités professionnelles et activités de récupération, ont également été enrayerées** pendant le confinement. Certaines personnes accueillies, qui avaient l'habitude de récupérer des denrées par le biais de leurs activités professionnelles, se sont retrouvées conjointement confrontées à une perte de revenus et de denrées liée à l'arrêt de leur activité. De ce point de vue, l'exemple de Kamla est éloquent : en situation de précarité, bénéficiaire du RSA, et ayant une activité de *food-truck* en auto-entreprenariat lui permettant à peine de tirer un revenu, Kamla parvenait à assurer ses besoins alimentaires en partie grâce aux invendus, qui constituaient une part importante des repas de sa

⁴¹ Pascale Pichon, *Survivre Sans Domicile Fixe, étude socio-anthropologique sur les formes du maintien de soi*, Thèse universitaire., Université Lyon II.

⁴² Source : UFC Que Choisir, 22 avril 2020, <https://www.quechoisir.org/actualite-fruits-et-legumes-des-hausses-de-prix-importantes-n78819/>

famille. Avec l'arrêt de cette activité, elle s'est retrouvée doublement pénalisée, en n'ayant plus accès à cette source de denrées alimentaires d'une part et en voyant son activité mise en péril d'autre part.

« L'année dernière, avec mon food-truck, j'ai fait trois évènements. Ça s'était bien passé. J'étais déjà sollicitée dès le mois de janvier pour recommencer. A cause du covid, ça n'a pas pu se faire et du coup ça a donné un coup dur à mon activité. (...) Quand je ne venais plus aux Restos, ce n'est pas que j'avais des revenus en plus mais j'avais mon camion, j'étais occupée, je n'avais pas trop le temps. Et puis quand je faisais les courses pour le camion, je ne vais pas vous mentir, mais je cuisine dans le camion et tous les invendus et bien c'est ma famille qui en profitait. » (Kamla, 43 ans, sans emploi)

Plus largement, **la fermeture des marchés**, proposant les prix les plus attractifs sur les produits alimentaires de base (légumes, fruits, protéines) **est venu réduire l'accessibilité à ces produits frais**. Cette situation a été particulièrement saillante à Paris et en Île-de-France où l'on constate, peut-être plus qu'ailleurs, un différentiel important entre les prix sur les marchés les plus populaires et les prix pratiqués dans les grandes surfaces. En témoignent les échanges avec Samir, 44 ans, sans emploi, qui raconte comment la fermeture des marchés l'a contraint à s'orienter vers des produits frais plus chers.

« **Enquêté** : [Dans ma vie] ça a été plus dur qu'avant. Surtout au moment où ils ont fermé les marchés. On achète un produit au marché, quand ils ont fermé le marché, on achète le produit en magasin, en grande surface, à trois fois le prix. Donc on n'avait pas le choix (...) maintenant c'est ouvert.

Enquêtrice : Du coup ça va mieux depuis que c'est ouvert ?

Enquêté : Un petit peu. » (Samir, 44 ans, sans emploi)

Il est très fréquent en effet que les personnes venant aux Restos du cœur complètent leur dotation avec d'autres produits alimentaires, afin d'assurer une plus grande diversité de produits possible. Cette possibilité a ainsi été fortement entravée pendant le confinement, entraînant l'accroissement du besoin d'aide alimentaire pour ces publics. Pour faire face à la crise, des **solidarités entre les personnes accueillies se sont développées pour assurer l'accès à l'aide alimentaire** aux personnes qui ne pouvaient pas se déplacer. Dans certains centres, il est ainsi arrivé que des personnes récupèrent des colis afin de les partager avec leurs voisins.

« On a aussi des gens qui mandataient leurs voisins pour prendre des colis et les partager. On était ouverts deux à trois fois par semaine et on a des gens qui sont venus à chaque fois. On sait que c'était des gens qui venaient aussi pour le voisin qui ne pouvait pas se déplacer parce qu'ils nous le disaient. » (Eddy, responsable d'association départementale)

Cependant, les conséquences de la crise sanitaire et le confinement ont renforcé l'isolement social des personnes accueillies par les Restos, en empêchant la visite de leur famille, de leurs proches ou la

participation à des activités associatives. Or, il s'agit d'espaces de sociabilité sur lesquels se reposer pour accéder à des aides informelles (coup de main, mise en relation, etc.), comme en témoigne les liens de solidarité développés par le biais de l'école pour la famille migrante de Cassandra.

« J'ai des parents d'élèves, beaucoup d'amis qui m'ont aidé à trouver du travail pour mon mari. J'espère qu'avec la rentrée ils vont trouver aussi un petit travail pour mon mari. Car le contact avec les parents s'est coupé pendant le confinement et j'espère qu'avec la rentrée ça va reprendre. » (Cassandra, 33 ans, demandeuse d'asile)

La distanciation sociale instaurée par les mesures de confinement a pu entraîner une difficulté d'accès à des solidarités informelles qui font partie intégrante des pratiques de débrouille pour améliorer le quotidien des personnes précaires.

3.2.4.2. Cumuler les aides pour résister

Pour faire face à la crise et s'assurer d'avoir accès à une alimentation équilibrée et en quantité suffisante, plusieurs personnes ont développé des pratiques visant à diversifier leurs sources d'approvisionnement, en multipliant le recours à des aides alimentaires issues de sources distinctes.

Un certain nombre de personnes accueillies avaient déjà l'habitude, avant la crise, de s'adresser à plusieurs associations d'aide alimentaires afin de compléter leurs denrées et accéder à une plus grande diversité de produits. Dorian explique ainsi que la sollicitation d'une autre association d'aide alimentaire lui permet de compléter des repas avec des apports de protéines variés. Samir, bénévole et bénéficiaire à l'Ordre de Malte résiste également grâce à ces deux aides simultanées.

« Récemment, on n'a pas eu beaucoup de viandes [au Restos] mais on a accès à du poisson dans d'autres associations. » (Dorian, 35 ans, sans emploi)

« Je suis bénéficiaire de l'Ordre de Malte, et je suis devenu bénévole. (...) Je distribue avec eux les denrées alimentaires et à la fin ils me donnent aussi. Donc je suis en même temps bénéficiaire et bénévole. » (Samir, 44 ans, sans emploi)

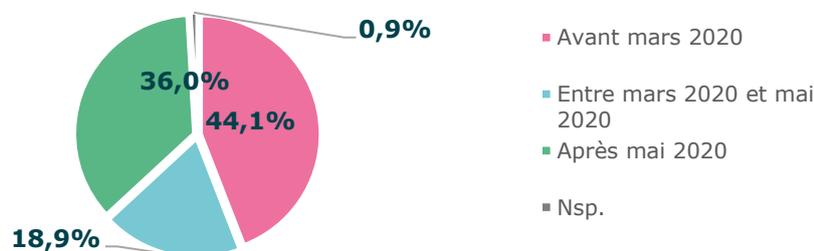
Il semble ainsi que **la crise soit venue renforcer pour les personnes les plus en difficulté, le besoin de solliciter plusieurs associations**. A Etampes, plusieurs femmes ont expliqué comment, depuis le confinement et en raison de leurs difficultés financières, elles avaient pris l'habitude de « faire le tour » des associations ouvertes, alors qu'elles n'y allaient pas ou plus auparavant. A cet égard, il est possible que la suspension des règles d'accès habituelles dans les associations (inconditionnalité) aient permis, pendant le confinement, de multiplier leurs sources d'approvisionnements, afin de faire face aux hausses des dépenses et à la perte de revenus consécutives au confinement.

Ces stratégies qui reposent sur le principe de redondance, dans lequel un besoin est assuré grâce à l'accès à une pluralité de pourvoyeurs, a permis à une partie des personnes accueillies aux Restos de « tenir », alors même qu'elles étaient confrontées, on l'a vu, à une dégradation de leur situation socioéconomique.

3.2.5. Une crise qui accroît des situations préexistantes de précarité.

L'examen, dans les trois parties précédentes, des conséquences de la crise sanitaire – et *a fortiori* des mesures liées au confinement – sur les trajectoires des personnes accueillies aux Restos du Cœur amène à un constat transversal : **la crise a résolument renforcé la précarisation de personnes qui étaient déjà en situation de précarité**, voire de grande précarité. L'étude statistique illustre cette idée puisque 44,1% des personnes qui déclarent être venues aux Restos à cause du Covid avaient déjà fait l'expérience de l'aide alimentaire des Restos antérieurement (avant mars 2020)⁴³.

Graphique 6 – Date de la 1^{ère} venue aux Restos du Cœur parmi les personnes qui déclarent être (re)venues au Restos du cœur à cause de la crise du Covid-19



Source : questionnaire Covid Restos du Cœur passé fin 2020. Exploitation statistique par l'Agence Phare, n= 111
Lecture : Parmi les personnes venues à cause de la crise covid-19, 44,1% étaient déjà venues aux Restos du Cœur avant mars 2020

Ce chiffre indique la **présence de publics déjà fragilisés et déjà susceptibles d'être exposés à la précarité alimentaire** avant la crise. En effet, qu'il s'agisse pour les personnes accompagnées d'avoir vu leurs ressources diminuer ou être suspendues par des limitations ou l'arrêt de leurs activités rémunératrices, de problèmes d'accès aux droits, ou de charges supplémentaires liées à la perturbation de la bonne marche des services publics (notamment les écoles), la crise a entraîné une fragilisation des systèmes de subsistance **qui permettaient aux personnes et aux familles d'assurer leurs besoins essentiels**. Elle a notamment fragilisé l'accès même à l'aide alimentaire, qui occupe pourtant une place importante dans ces systèmes, puisque **19,1% des personnes interrogées déclarent avoir déjà renoncé à se rendre aux Restos par peur d'y attraper le virus**⁴⁴.

Au-delà de la **précarité économique**, et considérant le caractère multi-dimensionnel de cette notion⁴⁵, **la crise sanitaire a également, et souvent de manière concomitante, accru la précarité sociale**, par

⁴³ Source questionnaire Covid Restos du Cœur, n=111

⁴⁴ Source : questionnaire Covid Restos du Cœur, n=434

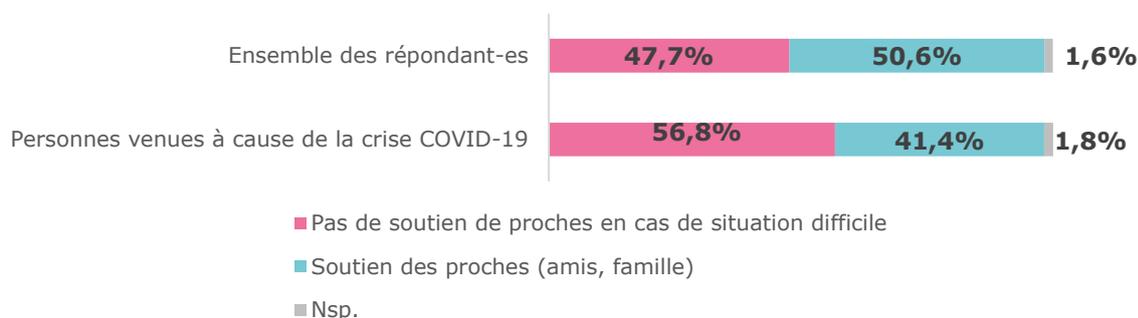
⁴⁵ Maryse Bresson, Sociologie de la précarité, Paris, Armand Colin, 2007.

exemple par un isolement renforcé par la diminution contrainte de fréquentation des lieux de sociabilité comme les associations. **L'épidémie a en outre souvent aggravé des états de santé déjà dégradés** – notamment pour les personnes en situation de handicap confrontées à la limitation de leur accès aux soins. Elle a également **renforcé la précarité professionnelle** des personnes accueillies aux Restos du Cœur, celles-ci occupant des emplois majoritairement instables et associés à une protection sociale dérisoire, voire inexistante dans les cas de travail non-déclaré.

Ces constats soulignent le **creusement des inégalités** qu'implique cette crise⁴⁶. L'analyse permet dès lors de **déconstruire deux idées de sens commun**.

- La première est l'idée selon laquelle **la crise ferait ou aurait soudainement fait « tomber » nombre d'individus dans la précarité**, ce dont le recours à l'aide alimentaire serait la manifestation paroxystique (idée d'un déclassement rapide provoqué uniquement par la crise). Or l'analyse des trajectoires des personnes accueillies soutient *a contrario* la perspective processuelle montrant, on l'a vu, que la crise agit – en les déstabilisant – sur des supports de protection déjà fragilisés. Elle prend donc place dans une série de ruptures biographiques précédentes, une accumulation de « coups durs » qui vient déstabiliser les différentes sphères de l'existence sociale. A cet égard l'étude quantitative montre par exemple une surreprésentation des personnes isolées parmi les personnes venues à cause de la crise du Covid (56,8% des personnes venues à cause de la crise du Covid déclarent ne pas avoir de soutiens de proches, contre 47,7% pour l'ensemble des répondants).

Graphique 7 – « Avez-vous des proches (amis, famille, etc.) sur qui vous pouvez compter en cas de coup dur ? », répartition selon le motif de venue aux Restos du cœur



Source : questionnaire Covid Restos du Cœur passé fin 2020. Exploitation statistique par l'Agence Phare, n= 434
Lecture : 56,8% des personnes venues à cause de la crise Covid-19 déclarent ne pas avoir de soutiens de proches, contre 47,7% pour l'ensemble des répondants.

⁴⁶ Voir les travaux d'Audrey Mariette et Laure Pitti sur les inégalités de santé (<https://metropolitiques.eu/Covid-19-en-Seine-Saint-Denis-1-2-quand-l-epidemie-aggrave-les-inegalites.html>) ou encore ceux de Solène Brun et Patrick Simon sur les inégalités ethno-raciales en contexte de crise du coronavirus (<http://icmigrations.fr/defacto/defacto-019/>) pour ne citer que celles-ci.

La crise a ainsi pu toucher des personnes qui n'ont pu compter sur des relais de protection suffisants (entourage familial et amical notamment). En d'autres termes, **elle est un facteur de précarisation renforcée et rarement une cause à elle seule.**

- La seconde idée de sens commun que **déconstruit** ce rapport et celle d'une **distinction nette entre « anciens » et « nouveaux » publics accueillis par les Restos du Cœur**. S'y associe la perception que les « anciens » publics seraient peu touchés car déjà « habitués à la pauvreté » et que les « nouveaux » seraient davantage déstabilisés par elle car « tombés » justement dans la précarité, situation inédite pour ceux-ci. Or **l'étude montre que le processus de précarisation impliqué par la crise sanitaire touche autant les personnes nouvellement inscrites** (dont certaines auraient pu bénéficier antérieurement des Restos mais étaient dans une position de non-recours) que celles qui étaient accueillies ou avaient déjà été accueillies et qui, pour certaines, ont dû revenir vers les centres de distribution à cette occasion.

Notre étude permet dès lors de proposer une nouvelle typologie des publics autorisant à dépasser cette seule distinction.

3.3. Une crise qui invite à construire une nouvelle typologie des publics

L'étude renseignant les conséquences de la crise sanitaire sur les personnes accueillies aux Restos du Cœur et leurs trajectoires de précarisation, permet, au-delà de la simple distinction « anciens »/« nouveaux », de dresser une **typologie complexifiée des publics accueillis par l'association pendant cette période**. En effet, l'idée selon laquelle les « anciens » seraient moins touchés par la crise car pris dans une précarité routinisée, et les « nouveaux » seraient tombés dans la précarité à cause de celle-ci apparaît, au vu de nos matériaux, insuffisante à décrire la variété des expériences de cette crise sanitaire. En effet, bien que confrontée à une même situation, la population accompagnée par l'association en a cependant des vécus pluriels. Aussi l'enquête qualitative nous a permis de **distinguer quatre groupes de personnes accompagnées qui sont différemment affectés par la crise actuelle (tableau 3)** classification dont la pertinence, on va le voir, a été largement confirmée par l'enquête quantitative. Ces quatre groupes sont les suivants :

- **« les historiques peu affectés »** est une catégorie qui réunit les personnes dont l'inscription était antérieure au début de la crise (avant mars) et qui ont finalement été peu touchées par cette dernière ;
- Le deuxième type, appelé **« les historiques affectés »**, regroupe les individus eux aussi préalablement inscrits, mais dont la situation s'est en revanche résolument dégradée à cause de la crise sanitaire et plus encore du premier confinement ;

- La troisième catégorie, intitulée « **les nouveaux classiques** », rassemble les personnes qui sont venues s’inscrire pendant le premier confinement (entre mars et mai 2020) ou juste après mais dont l’aggravation de la situation est *a priori* sans lien avec le Covid.
- Enfin, le dernier groupe, nommé les « **nouveaux profils** », est constitué de personnes pour qui la crise est la principale cause de l’inscription à l’aide alimentaire et dont les situations sont relativement inédites pour l’association.
-

Tableau 3 – La typologie des publics pendant la crise sanitaire

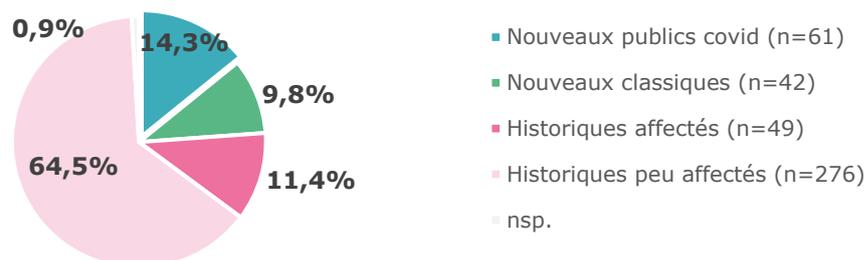
	Arrivés aux Restos du Cœur avant mars 2020	Arrivés aux Restos du Cœur après 2020
Faiblement affectés par la crise sanitaire et ses conséquences	Les historiques peu affectés	Les nouveaux classiques
Fortement affectés par la crise sanitaire et ses conséquences	Les historiques affectés	Les nouveaux profils

Partant de cette typologie - dont on soulignera en premier lieu l’inégale distribution dans l’échantillon (3.2.1) -, nous montrerons à partir de la combinaison des matériaux que bien que tous affectés par la crise, il existe des variations significatives dans le degré d’atteinte selon ces quatre types de publics reçus aux Restos du Cœur (3.2.2). La caractérisation de chaque groupe nous permettra ensuite de trouver des éléments d’explication des différences de vécus de la crise sanitaire entre ces groupes (3.2.3).

3.3.1. Une répartition inégale des types dans la population enquêtée

Cette typologie a été intégrée à l’exploitation statistique du questionnaire par la création de variables synthétiques à même de subdiviser notre population d’enquête selon ces catégories. On retrouve dès lors ces quatre types dans des proportions différentes au sein de notre échantillon :

Graphique 8 – Répartition de l'échantillon selon la typologie



Source : questionnaire Covid Restos du Cœur passé fin 2020. Exploitation statistique par l'Agence Phare. n=434.
Lecture : Parmi l'ensemble des répondants, 14,3% sont des « nouveaux publics » venus à cause de la crise sanitaire.

Ce graphique montre une très large majorité de publics déjà inscrits avant la crise (plus des trois-quarts), et souligne la **sous-représentation des « nouveaux publics »** venus pendant la crise et à cause d'elle qui ne représentent que 14,3% de la population enquêtée. Cette sous-représentation dissone des discours médiatiques de l'association qui annoncent une plus forte progression de ces publics. Ce décalage peut s'expliquer par la **constitution de l'échantillon de centres enquêtés qui n'intègre que peu les territoires, comme la Seine Saint-Denis, où les centres de distribution ont connu les plus fortes hausses de fréquentation** et où on peut imaginer que les nouveaux publics aient été les plus nombreux. De la même manière, l'échantillon ne compte que peu de centres où la distribution, par son territoire d'implantation, a été dirigée vers les étudiants (distribution CROUS) qui constituent un public pourtant peu coutumier de l'aide alimentaire, du moins dans des proportions importantes.

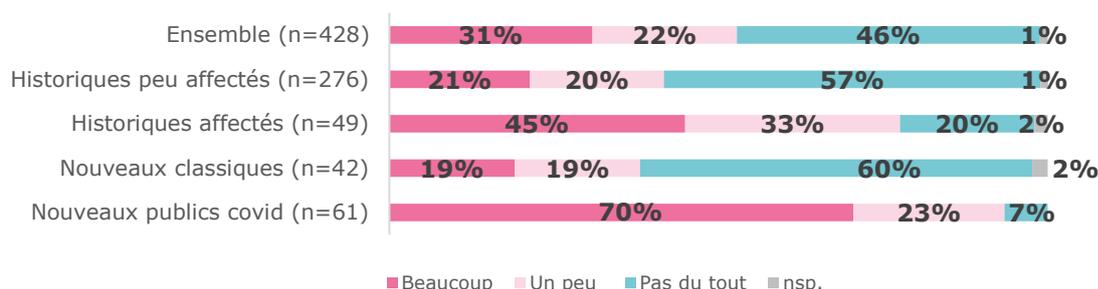
Ces limites posées, **l'analyse statistique confirme en premier lieu l'hypothèse de degrés différenciés d'impact de la crise sanitaire selon ces quatre catégories de publics**, les « nouveaux publics » et les « historiques affectés » apparaissant globalement comme les plus touchés par celle-ci.

3.3.2. Des degrés différenciés d'affectation par la crise selon les quatre types

Les croisements entre les variables synthétiques décrivant chaque type de publics et les impacts (sur les ressources économiques, sur l'accès à la nourriture en quantité suffisante et sur la situation professionnelle) ont révélé de hauts degrés de significativité qui confirme dès lors la pertinence de la typologie produite.

Sur **le plan économique d'abord, les « nouveaux publics » et les « historiques affectés » sont ceux qui se disent le plus touchés par l'effet de la crise sur la baisse de leurs ressources**. Ils sont ainsi respectivement 93% et 78% à déclarer que la crise a entraîné un impact négatif sur leurs niveaux de revenus. En contraste, ils ne sont que 38% des « nouveaux classique » et 41% des « historiques peu affectés » à déclarer la même chose.

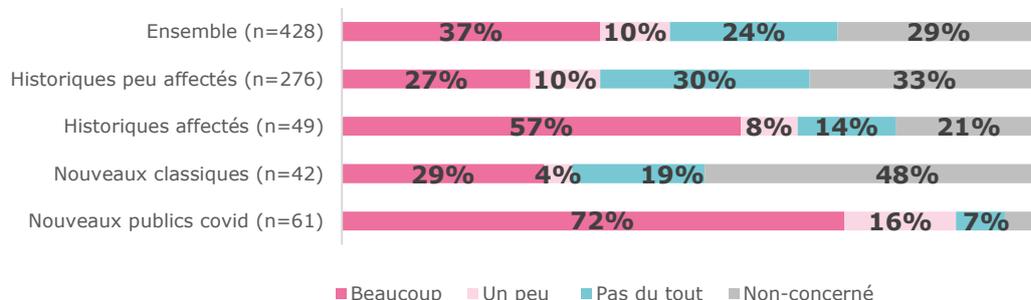
Graphique 9 – « Depuis la crise Covid 19, vos ressources ont-elles baissé ? », répartition selon les types de publics



Source : questionnaire Covid Restos du Cœur passé fin 2020. Exploitation statistique par l'Agence Phare. n=428. P=0,000
 Lecture : Parmi l'ensemble des « nouveaux publics », 70% ont vu leurs ressources économiques diminuer fortement pendant la crise sanitaire, contre 31% pour l'ensemble de la population enquêtée.

Sur le plan professionnel ensuite, on observe une tendance similaire. En effet, les « nouveaux publics » déclarent massivement, à 88%, que la crise a affecté leur situation au regard du travail ou de l'emploi et 65% des « historiques affectés » font de même. En contraste, les « historiques peu affectés » sont 37% et les « nouveaux classiques » sont 33% à déclarer être touchés sur ce plan, chiffres qui se rapprochent de l'effectif pour l'ensemble des répondants (37%).

Graphique 10 – « Depuis la crise Covid 19, votre situation professionnelle (emploi/travail) est-elle devenue plus difficile ? », répartition selon les types de publics

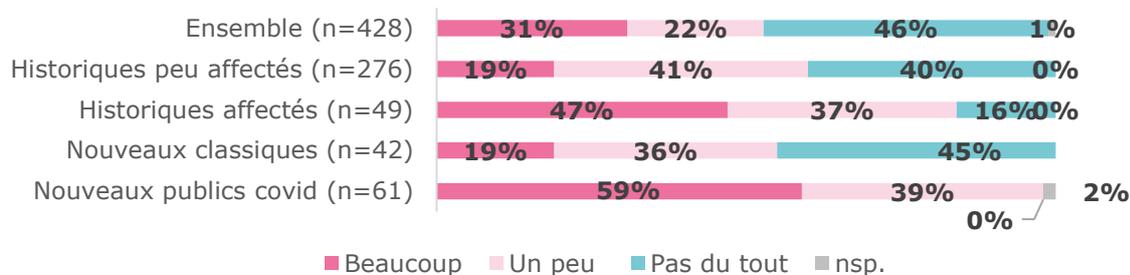


Source : questionnaire Covid Restos du Cœur passé fin 2020. Exploitation statistique par l'Agence Phare. n=428. P=0,000
 Lecture : Parmi l'ensemble des « nouveaux publics », 72% ont connu une dégradation forte de leur situation professionnelle, contre 37% dans l'ensemble de l'échantillon.

Sur le plan alimentaire enfin, l'impact de la crise sanitaire apparaît à nouveau le plus ressenti par les « nouveaux publics » et par les « historiques affectés ». Ils sont ainsi 98% parmi les « nouveaux publics » à déclarer que leur capacité à avoir suffisamment de nourriture a été dégradée par la crise, et 84% des « historiques affectés » affirment la même chose. Ces chiffres sont de loin supérieurs à ceux qui concernent les deux autres catégories des « historiques peu affectés » et des « nouveaux

classiques » qui malgré tout ici déclarent respectivement à 60% et 55% avoir été touchés sur ce plan (donc comparativement plus que sur les autres dimensions où la part tournait plutôt autour du tiers).

Graphique 11 – « Depuis la crise Covid 19, avez-vous plus de difficultés à avoir suffisamment de nourriture ? », répartition selon les types de publics



Source : questionnaire Covid Restos du Cœur passé fin 2020. Exploitation statistique par l'Agence Phare. n=428.
Lecture : Parmi l'ensemble des nouveaux publics covid 59% ont eu beaucoup plus de difficultés à avoir suffisamment de nourriture, contre 31% pour l'ensemble.

L'ensemble de ces résultats, au-delà de confirmer des variations dans les manières d'avoir vécu la crise au sein des publics reçus au Restos du Cœur, **désigne de manière claire des personnes venues avant la crise (« historiques affectés ») et après celle-ci (« nouveaux publics ») comme publics particulièrement touchés sur différents domaines de leur vie.** Cela ne signifie pas nécessairement que les autres types de publics (« historiques peu affectés » et « nouveaux classiques ») aient été épargnés par la crise mais ils sont, en tendance, moins nombreux à déclarer ces impacts. Au final, cela rend bel et bien **invalide la dichotomie « anciens »/ « nouveaux »** citée précédemment.

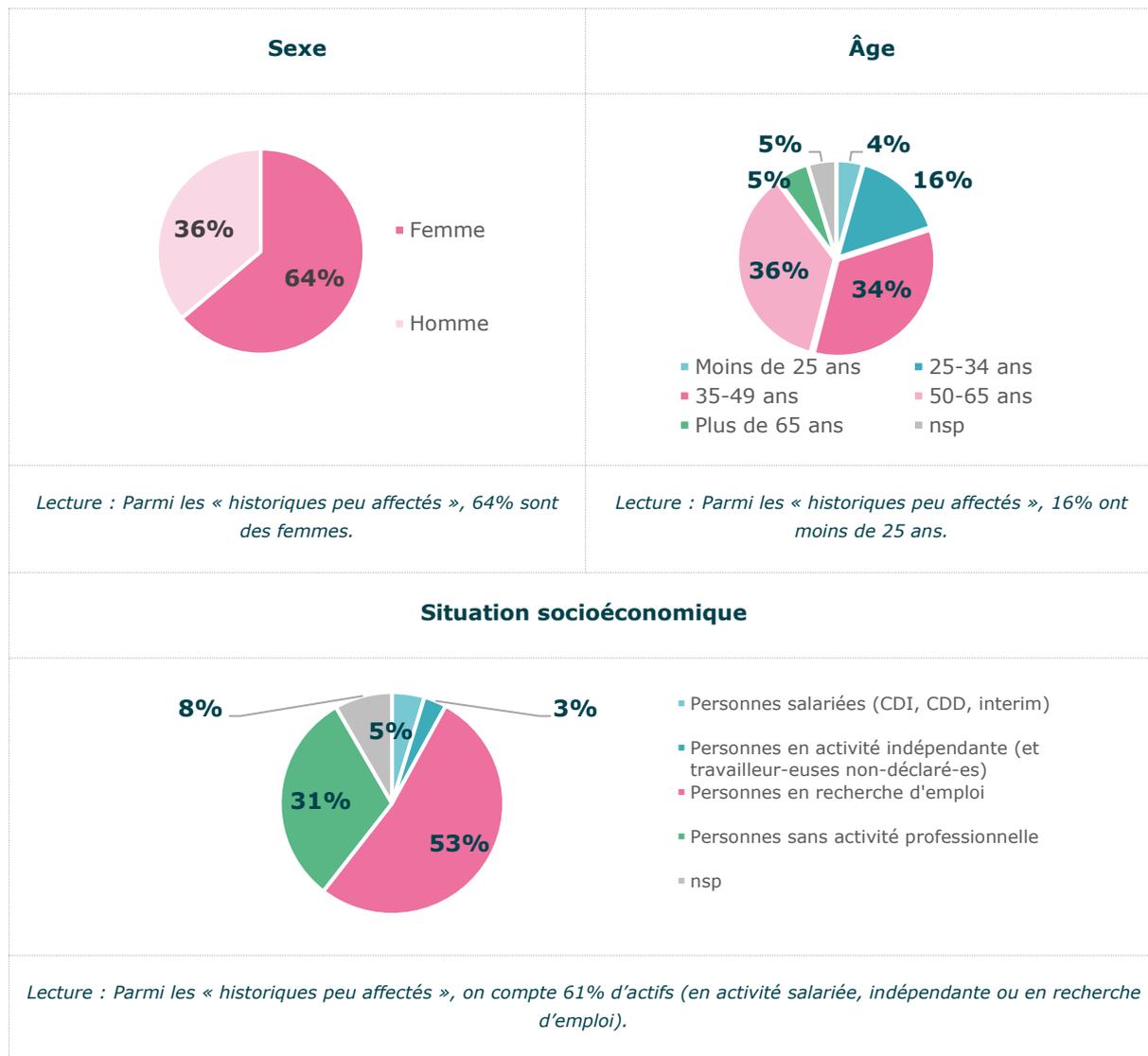
3.3.3. Portraits des quatre types de publics

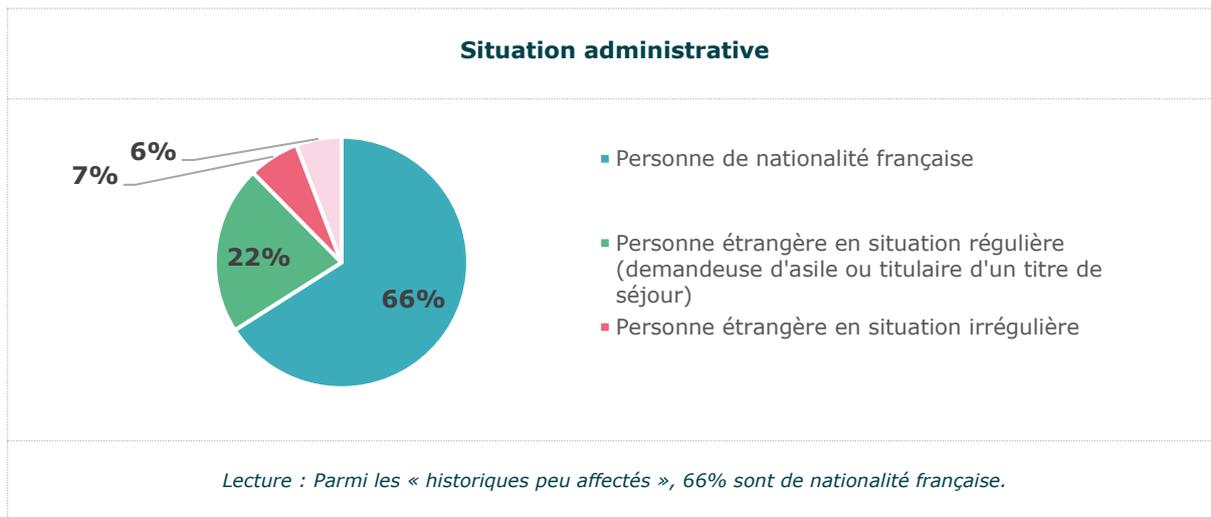
Partant des constats de la partie précédente, l'étude permet à présent de caractériser plus précisément (par une fiche d'identité statistique et par un portrait qualitatif présentant une trajectoire emblématique) chacun de ces quatre types de publics et d'y déceler des éléments d'explication des différences d'impacts de la crise que nous venons de soulever.

3.3.3.1. Caractéristiques des « historiques peu affectés » : des profils proches des publics classiques de l'association

Représentant 276 individus dans l'échantillon, l'analyse statistique permet de dresser les caractéristiques principales de ce **premier groupe dont les effets de la crise – on l'a vu – apparaissent relativement modérés.**

Infographie 2 – Portrait des « historiques peu affectés », source questionnaire Covid Restos du Coeur, n=276





Ces éléments de portrait nous permettent de relever que ce **premier type de public est le plus proche des caractéristiques de l'ensemble des répondants à l'enquête et dès lors des publics habituellement reçus par les Restos du Cœur.**

En effet la part des femmes (64%) est quasiment similaire à la proportion pour l'ensemble des répondants (65%). Comparativement aux autres types, les « historiques peu affectés » sont tendanciellement plus âgés, notamment que les « nouveaux classiques » et les « nouveaux publics » (20% des « historiques peu affectés » ont moins de 35 ans contre 39% pour les « nouveaux classiques » par exemple). Ils sont également plus souvent que les autres catégories à être en recherche d'emploi ou sans activité, la part des indépendants et des salariés étant comparativement moins élevée. Ils sont enfin plus massivement de nationalité française et donc protégés par cette situation administrative.

Cette première catégorie rassemble les **personnes dont les trajectoires ont été les plus stables**. Le fait qu'elles soient les **moins nombreuses à déclarer des impacts de la crise sur la baisse de leurs ressources par exemple tient au fait qu'elles vivent davantage d'allocations sociales** (allocation chômage, ASS, RSA etc.) dont le versement n'a pas été – ou peu – perturbé pendant la crise (continuité des versements). Leur **situation administrative est également tendanciellement plus protectrice**, là où la part des personnes en situation de migration est plus importante dans les autres types.

Cela ne signifie pas que ces « historiques peu affectés » aient été épargnés par les effets délétères de la crise sanitaire. Les entretiens montrent en effet que ces personnes ont par exemple pu être confrontées aux difficultés pratiques des relations à distance avec l'administration publique (dématérialisation des démarches), notamment dans l'usage des outils numériques, ainsi qu'à la rupture des sociabilités permises par la vie associative. De la même manière, la stabilité de leurs ressources ne signifie pas que la crise n'ait pas eu d'incidence sur leur pouvoir d'achat. En raison de la fermeture des marchés et des cantines, certaines personnes accueillies ont ainsi connu une hausse significative de leurs dépenses.

La situation de Sophie éclaire ce faible impact de la crise sur sa trajectoire :

agencephare

ETUDE D'UNE SITUATION « TYPIQUE » DES « HISTORIQUES PEU AFFECTES » : LA TRAJECTOIRE DE SOPHIE

Le parcours de Sophie témoigne des **effets modérés de la crise sanitaire et des mesures gouvernementales (confinement) sur sa trajectoire**. Travaillant dans le domaine du secrétariat, sans emploi depuis 4 ans et mère d'un adolescent, elle s'est inscrite au Restos du Cœur à l'été 2016 car elle « *commençait à manquer* ». Se décrivant comme « *assez autonome* », elle s'occupe seule des démarches administratives, sans solliciter une aide aux Restos. Elle apprécie en revanche les activités sociales qui sont proposées, comme le cirque ou le cinéma, qu'elle pratiquait avant la perte de son emploi et qui participent à son confort psychologique en faisant « *du bien au moral* ».

Etant à l'aise avec les outils numériques, **Sophie n'a pas, contrairement à d'autres personnes, connu de difficultés particulières avec les démarches administratives dématérialisées**, bien qu'elle ait toutefois subi un ralentissement dans le suivi de ses dossiers.

« **Enquêteur** : Le confinement a eu un impact sur vos démarches administratives ?

Enquêtée : Oui forcément, je devais avoir un rendez-vous au mois de mars il a été annulé. Donc du coup je me suis débrouillée autrement. Finalement je n'ai pas renouvelé le rendez-vous au CCAS. Et après...pour le reste les démarches je les fais sur internet. » (Sophie, 41 ans, sans emploi)

Le confinement n'a pas eu non plus d'effet marqué sur sa situation financière. Bien que ses besoins alimentaires aient augmenté du fait de la fermeture de la cantine pour son adolescent, cela ne s'est pas traduit mécaniquement dans une hausse de ses dépenses, en partie grâce à la contribution des Restos. En outre l'appui sur des stratégies d'autosuffisance (par le biais par d'un accès à un jardin potager) et de solidarités interpersonnelles, notamment à l'échelle du voisinage, lui ont également permis de garantir le maintien d'une alimentation équilibrée pendant la durée du confinement, mais aussi après.

« **Enquêteur** : La crise du covid a changé quelque chose dans votre situation financière ? Votre ado allait à la cantine ?

Enquêtée : Oui il va manger à la cantine, j'habite à l'extérieur de la ville donc du coup de ne pas aller à la cantine on voyait la différence au niveau de la quantité d'aliment qu'il y avait à la maison. Ça change, mais financièrement parlant je ne dirais pas que ça m'ait désavantagée ou avantagée. Les factures restent les mêmes, il n'y a que la cantine qui n'est pas prélevée du coup.

Enquêteur : Vous deviez acheter un peu plus à manger ?

Enquêtée : Acheter pas forcément car les Restos du Cœur nous fournissent assez bien. Et on n'est pas du genre à gaspiller. Mais ce qui est viande, il n'y a pas beaucoup ici donc on est un peu obligé d'acheter.

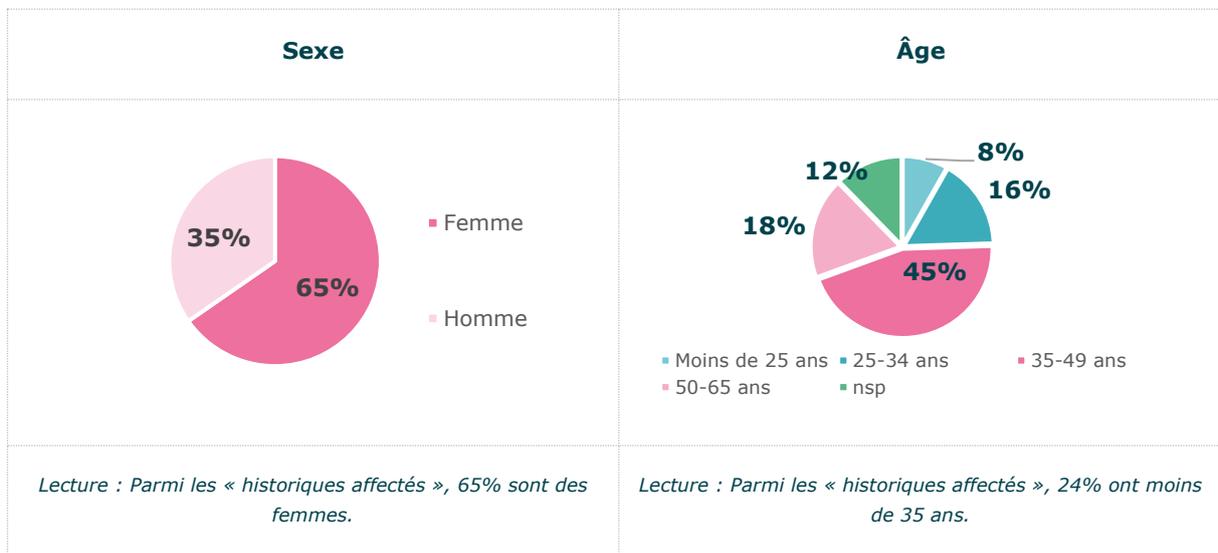
Enquêteur : D'accord, tout ce qui est produit frais, vous complétez ?

Enquêtée : J'ai un jardin aussi chez moi donc ça va de ce côté-là. Et j'ai mon beau-père qui habite dans le quartier, mon voisin aussi, donc on se fait des échanges, on arrive à s'autofinancer presque. » (Sophie, 41 ans, sans emploi)

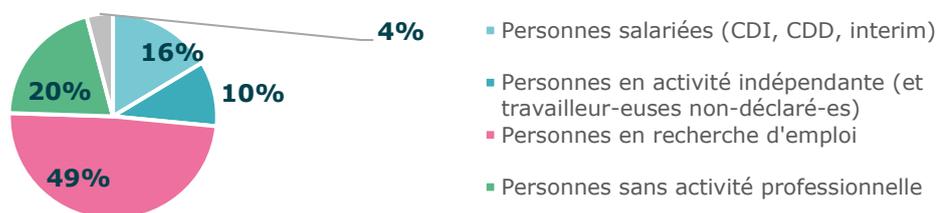
3.3.3.2. Caractéristiques des « historiques affectés » : des personnes souvent salariées ou indépendantes que la crise a contribué à précariser

A l'inverse de la première, la catégorie des « historiques affectés » (qui représente 49 individus dans l'échantillon) rassemble des personnes qui ont **vu leur situation se dégrader fortement à cause de la crise sanitaire** (voir 3.2.2).

Infographie 3 – Portrait des « historiques affectés », source questionnaire Covid Restos du Cœur, n=49

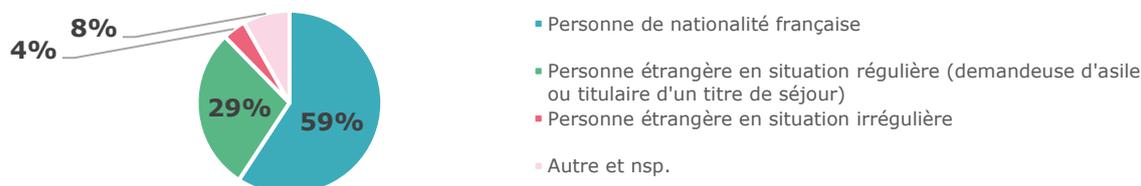


Situation socioéconomique



Lecture : Parmi les « historiques affectés », on compte 76% d'actifs (en activité salariée, indépendante ou en recherche d'emploi).

Situation administrative



Lecture : Parmi les « historiques affectés », 59% sont de nationalité française.

Les « historiques affectés » sont des **personnes au cœur de la vie active** mais aussi et surtout, comme les « nouveaux publics », ils sont **davantage salariés et en activité indépendante**. Ceci explique qu'ils sont, avec les « nouveaux publics », ceux qui déclarent plus massivement que leurs ressources (plus souvent tirées du travail donc) ont baissé du fait la crise et que, par logique, leur situation professionnelle s'est nettement dégradée (perte d'emploi, baisse d'activité). Leur précarisation alimentaire (ils sont, rappelons-le, 84% à déclarer avoir eu des difficultés à obtenir suffisamment de nourriture depuis la crise) peut s'expliquer par ces deux éléments combinés, l'accès à la nourriture étant préalablement assurée par leurs revenus tirés du travail.

En effet, si la répartition genrée n'est pas distinctive de l'ensemble des répondants, la part des 35-49 est sensiblement plus élevée dans ce type que dans les autres (45% des « historiques affectés » ont entre 35 et 49 ans contre 34% pour les « historiques affectés » par exemple). Mais surtout c'est la situation professionnelle qui est également distinctive pour cette catégorie : les « historiques affectés » comptent 26% de salariés et d'indépendants contre 8% seulement pour les « historiques peu affectés » ou 19% pour les « nouveaux classiques ». Ils comptent en outre, comparativement à la catégorie précédente, un peu plus de personnes en situation de migration (33% contre 29%) même si cela est tendancielle moins que pour les « nouveaux publics » (39%) et les « nouveaux classiques » (40%).

Pour ces personnes, la **crise sanitaire et les mesures gouvernementales** qui s'en sont suivies (premier confinement notamment) **ont eu pour effet d'accroître brutalement leur précarité**. Cette deuxième catégorie se caractérise donc par l'effet simultané de la perte d'un revenu déjà modeste et d'une augmentation significative des charges liées à la suspension des services publics.

Parmi les publics déjà inscrits et que la crise a fortement précarisés, on trouve ainsi comme les entretiens le montrent **des personnes qui occupaient, avant la crise, des emplois précaires** (CDD court, intérim, travail informel) **et qui sont plus directement affectés par des pertes de revenus importante** et brutales d'autant qu'elles interviennent dans un contexte de hausse des dépenses. On trouve également des profils de **personnes ayant connu des ruptures dans leur parcours d'insertion** socioprofessionnelle en raison du ralentissement des échanges avec les administrations mettant ainsi en suspens des projets de formations rémunérées ou de création d'entreprises.

Certaines personnes, déjà inscrites, mais ne fréquentant que ponctuellement les Restos du Cœur ou n'y allant plus, se sont ainsi retrouvées dans l'obligation de **venir beaucoup plus régulièrement ou de revenir** afin d'assurer la réponse à leurs besoins alimentaires. Il est possible que cette catégorie compte des personnes qui avaient eu accès à l'emploi qu'ils ont parfois perdu à cause de la crise sanitaire.

La situation de Nicolas éclaire ce fort impact de la crise sur sa trajectoire alors même qu'il travaillait avant la crise :

ETUDE D'UNE SITUATION « TYPIQUE » DES « HISTORIQUES AFFECTES » : LA TRAJECTOIRE DE NICOLAS

Pour **Nicolas, 45 ans, sans emploi, qui a été confronté simultanément à la perte de revenus et la hausse des prix des denrées alimentaires, deux facteurs ont contribué à fragiliser une situation déjà précaire**. Subissant la perte de revenus liée à la mise en suspens de ses missions en extras dans des bars et restaurant ainsi qu'à la mise à l'arrêt des activités de débrouille auprès des maraichers, il s'est rendu aux Restos tout au long du confinement alors qu'il n'y allait que très ponctuellement auparavant :

« Je m'étais réinscrit pendant la campagne d'hiver mais j'étais venu deux fois car j'avais les extras. Je me suis inscrit pendant la campagne d'été, comme je sais que peut-être je n'allais pas avoir de boulot j'ai bien fait car le covid est tombé. (...) J'ai attendu un tout petit peu [avant d'y aller] mais dès que j'ai vu que je ne trouverai rien et que c'était long et bien là je suis venu. Je voyais que je n'allais pas tenir financièrement, surtout que du jour au lendemain les prix ont monté sur les produits frais, les fruits et les légumes c'était hallucinant ! Là hier j'ai vu des pêches à 6 balles dans le supermarché, alors que c'est la saison, c'est fou ! »
(Nicolas, 45 ans, sans emploi)

Ayant perdu de nombreux membres de sa famille, mais entouré d'un solide réseau amical, le maintien des relations sociales lui apporte un soutien précieux, tant sur le plan du réconfort psychologique que des ressources auxquelles il peut accéder grâce à ce réseau (bon plans, petits jobs, etc.).

« **Le soutien social déjà est important. Le fait de voir ses copains, d'aller prendre le café, d'être invité. D'avoir ce lien-là déjà, car des gens sont pauvres et très isolés et là ce n'est pas mon cas. J'ai des amis, je n'ai plus de famille mais beaucoup d'amis, c'est très utile.** » (Nicolas, 45 ans, sans emploi)

Il demeure toutefois extrêmement pessimiste concernant l'avenir qu'il voit « *sombre, voire très sombre* » et sur la capacité de la société à éradiquer la grande pauvreté. Il semble que son désespoir ait été accru pendant le confinement, lié à la perte de ses extras et à l'isolement social qui l'ont coupé du réconfort de ses ami·es. Ce mal-être s'est traduit par une tentative de suicide dans le courant du mois de mai, suivi d'un séjour de deux mois en maison de repos. Lors de l'entretien, alors qu'il en est sorti depuis à peine un mois, Nicolas revient sur son état psychologique.

« **Enquêteur : T'as l'impression que ça s'est aggravé avec le confinement cette situation, les soucis psychologiques ?**

Enquêté : Desproges disait : l'intelligence est la seule chose qui permet à l'homme de mesurer l'étendue de son malheur. C'est assez vrai. Plus tu t'informes, plus tu lis, plus tu regardes l'état du monde, plus mon pessimisme s'accroît. J'ai un optimisme de façade, une sorte de rire qui cache l'hystérie qui est un peu derrière. Je suis halluciné par le monde qui m'entoure.

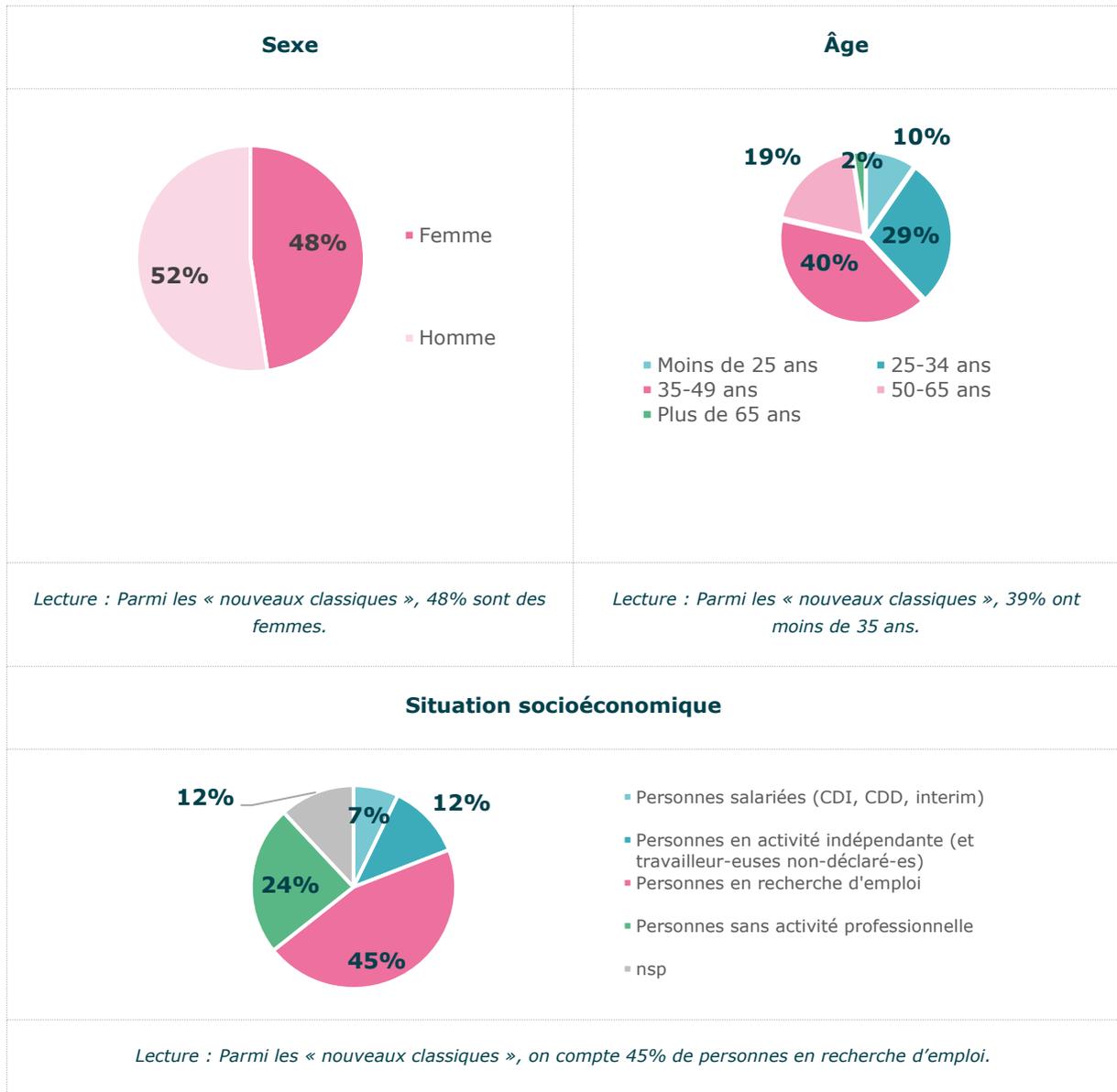
Enquêteur : Qu'est qui te fait tenir chaque matin du coup ?

Je ne sais pas, jusqu'à pas longtemps pas grand-chose. Même pas mes copains en fait, t'arrives à un moment tu bascules et tu ne sais pas pourquoi. » (Nicolas, 45 ans, sans emploi)

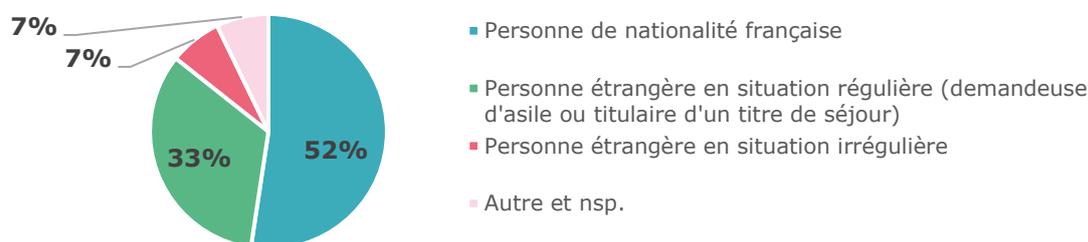
3.3.3.3. Caractéristiques des « nouveaux classiques » : des personnes déjà fragilisées dont l'aggravation de la situation n'est pas liée au Covid

Représentant 42 répondants de l'échantillon, les « nouveaux classiques » désignent les personnes qui se sont présentées pour la première fois pendant la crise (après mars 2020) mais pour qui **la crise n'est pas la cause de l'aggravation de leur situation. Ils seraient venus y compris si l'épidémie n'était pas survenue.**

Infographie 4 – Portrait des « nouveaux classiques », source questionnaire Covid Restos du Cœur, n=42



Situation administrative



Lecture : Parmi les « nouveaux classiques », 52% sont des personnes de nationalité française.

Tout en restant proches d'un certain profil de public habituel de l'association (hommes seuls majoritairement sans activité ou à la recherche d'un emploi), **les « nouveaux classiques » s'en distancient également par une plus grande jeunesse et une part un peu plus marquée d'indépendants et de salariés** (notamment comparativement aux « historiques peu affectés ») **et de personnes étrangères** en situation régulière ou non.

En effet, on note en premier lieu une part sensiblement plus importante des hommes dans ce troisième type comparativement aux autres catégories et à l'ensemble de la population enquêtée : les hommes représentent 52% des « nouveaux classiques » contre 35% dans l'ensemble des répondants. La part de jeunes de moins de 35 ans est également plus importante que pour les autres types : 39% des « nouveaux classiques » ont moins de 35 ans contre 24% pour les « historiques affectés » ou 20% pour les « historiques peu affectés ». La part d'indépendants et de salariés (19%) est légèrement plus importante également et ce bien que la proportion soit relativement proche de celle de l'ensemble des répondants (14%). Enfin ce type est distinctif, comme les « nouveaux publics », par sa proportion de personnes étrangères (40%) vis-à-vis des types « historiques » (29% des historiques peu affectés sont des personnes en situation de migration).

On l'a vu, **les « nouveaux classiques »**, comme les « historiques peu affectés », **déclarent globalement moins d'impacts de la crise sur leurs situations** économiques, leur accès à la nourriture ou encore leurs situations professionnelles. On peut poser **l'hypothèse explicative que ces publics étaient, avant la crise, déjà dans des situations de précarité installée** et qui, pour le dire trivialement, ont l'impression de n'avoir rien perdu car avaient peu à perdre. Il peut dès lors s'agir d'hommes seuls qui, pour d'autres raisons que la crise elle-même, ne parviennent plus à vivre de faibles ressources comme les minimas sociaux. La surreprésentation des jeunes dans ce type peut également décrire des situations de jeunes actifs dont les situations professionnelles étaient déjà fragiles antérieurement à la crise.

Ces publics sont en outre, comme le montrent également les entretiens, **doublement fragilisés par le fait qu'ils sont souvent peu ou mal informés** des démarches leur permettant d'ouvrir des droits éventuels et des possibilités d'accompagnement qui s'offrent à eux. En particulier, on peut souligner la redondance des cas de personnes en situation de migration, dont l'arrivée en France est parfois récente et

qui, de par leur situation irrégulière notamment, ne bénéficient d'aucune ressource, ni de permis de travailler. Parmi celles-ci, on retrouve des personnes qui, du fait d'un handicap ou de ne simplement « pas avoir trouvé » renonce y compris à recourir au travail « au noir ».

Au-delà de ces situations, cette troisième catégorie rassemble des **personnes qui ont certainement connu des ruptures préalables à la crise, un évènement déstabilisant leur budget ou une dégradation progressive de leur situation** que la crise, sans en être responsable comme pour la catégorie suivante, a néanmoins affectée ne serait-ce que par la hausse des charges qu'elle a ensuite entraînée.

La situation de Karim éclaire cette faible perception de l'impact direct de la crise, le recours à l'aide alimentaire s'étant imposé pour d'autres raisons qui tiennent à sa situation déjà fragile :

ETUDE D'UNE SITUATION « TYPIQUE » DES « NOUVEAUX CLASSIQUES » : LA TRAJECTOIRE DE KARIM

On peut effectivement, pour illustrer cette catégorie, mobiliser la **trajectoire de Karim** venu aux Restos du Coeur pendant le confinement (mai 2020). Victime d'un accident du travail il y a une dizaine d'années, il touche une pension d'invalidité. Sa femme, après avoir travaillé comme extra dans des hôtels avec des contrats à la journée, ne travaille plus depuis novembre. Le recours à l'aide alimentaire intervient alors que la CRAMIF notifie un trop perçu de 3000 euros pour lequel Karim finit par négocier un échéancier mais dont il se plaint des prélèvements aléatoires (montants différents) par l'institution.

« J'ai commencé à venir je crois qu'on était encore confiné [se souvient qu'on lui a fourni une attestation de déplacement]. Je suis venu parce que ma femme elle ne travaille pas. Moi non plus, je suis en invalidité à cause d'un accident de travail. Il y avait un moment que ma femme ne travaillait plus [depuis novembre], donc sur ma pension d'invalidité ils m'ont dit que j'avais un trop perçu. Et après je suis resté avec une dette de 3000 et quelques euros ! (...) On a trouvé un accord par écrit de régler 30 euros par mois. Mais il y a des mois où ils me prennent 110, un autre mois ils me prélèvent 170, un autre mois ils me prélèvent 163. Là, le mois dernier, ils m'ont prélevé 60 euros. Et là hier j'étais avec un écrivain public qui m'a fait un courrier en réclamant qu'ils respectent le contrat car ça me met encore plus en difficulté. »

Enquêtrice : Donc c'est cette dette qui vous a fragilisé en fait ?

Enquêté : Oui et le fait que ma femme aussi elle ne travaille pas depuis novembre [elle travaillait comme extra dans un hote]. » (Karim, 43 ans, pension d'invalidité)

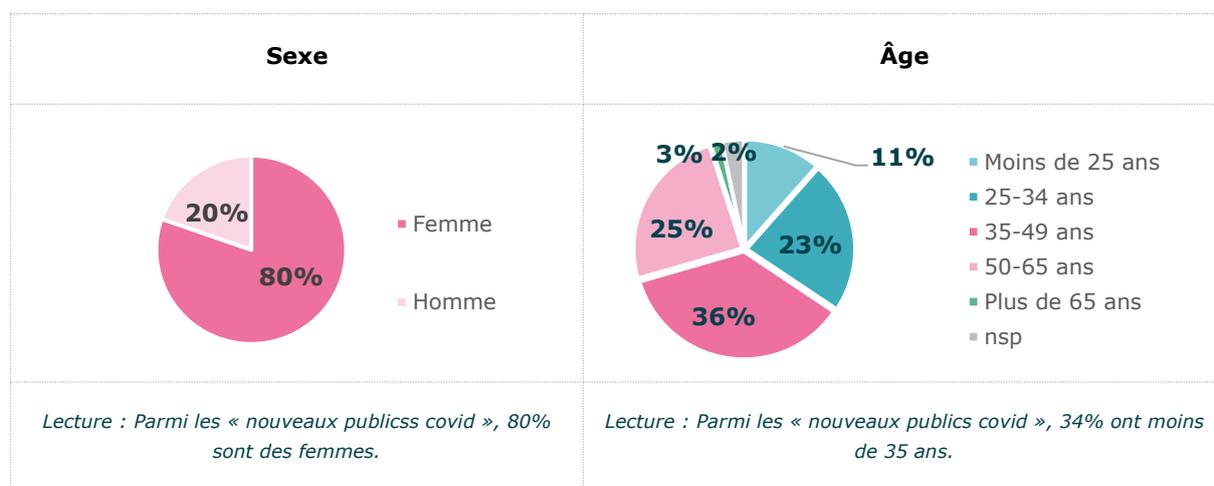
Ici c'est donc la situation d'endettement, et non la crise en elle-même, qui provoque la déstabilisation de la situation financière du couple, par ailleurs en charge d'un enfant en bas âge.

Ainsi, les **personnes nouvellement inscrites aux Restos du Cœur** pendant la crise ne sont **pas toutes concernées par l'impact direct de celle-ci sur la dégradation de leur situation**. La crise n'a en effet pas stoppé l'arrivée de publics qui, comme précédemment, relevaient d'une déstabilisation provoquée par d'autres événements.

3.3.3.4. Caractéristiques des « nouveaux profils » : des personnes nouvellement inscrites suite à un effet direct de la crise

Cette dernière catégorie, réunissant 61 répondants au questionnaire, regroupe les personnes accueillies aux Restos du Cœur pendant la crise sanitaire (entre mars et mai 2020) ou juste après (déconfinement) mais qui, **contrairement à la catégorie précédente, ont vu leur situation être perturbée par un effet direct de celle-ci, les contraignant à recourir à l'aide alimentaire**.

Infographie 5 – Portrait des « nouveaux publics Covid », source questionnaire Covid Restos du Cœur, n=61

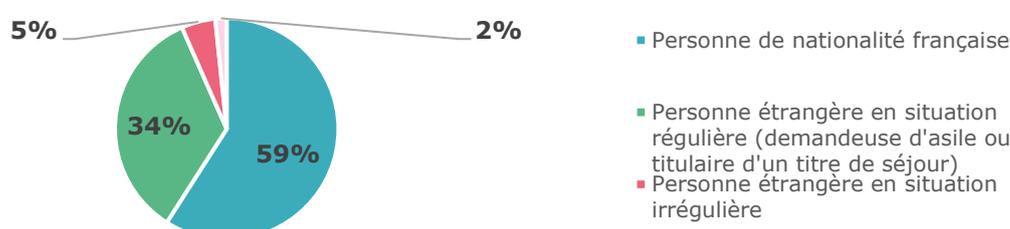


Situation socioéconomique



Lecture : Parmi les « nouveaux publics covid », on compte 61% de personnes en recherche d'emploi.

Situation administrative



Lecture : Parmi les « nouveaux publics covid », 59% sont de nationalité française.

Les « nouveaux publics » sont marqués en premier lieu par une **surreprésentation des femmes**. En effet, elles représentent 80% des individus rassemblés dans cette dernière catégorie contre 65% dans l'ensemble de la population enquêtée (et dans les mêmes proportions au sein des « historiques peu affectés » ou « affectés »). Cette surreprésentation féminine parmi le type de publics déclarant le plus d'impacts de la crise sanitaire sur les différents domaines de la vie **peut s'expliquer par leur plus grande fragilité sur le marché du travail et de l'emploi** – que nous avons évoquée dès le contexte de cette étude. En effet, **les femmes occupent prioritairement les emplois les plus précaires et les moins rémunérés** (temps partiel contraint, contrats courts, cumul des contrats, faiblesse des revenus) qui ont pu être les premiers à être déstabilisés – voire stoppés - par la crise sanitaire. Cette fragilité de position s'arrime en outre à la **faiblesse des supports de protection individuelle et collective qui encadrent ces situations précaires d'emploi**. La forte présence des femmes dans cette catégorie des « nouveaux publics » peut en outre renvoyer à la fragilité des familles monoparentales (qui sont souvent des mères seules) que la crise a pu directement impacter en particulier par la fermeture des cantines scolaires pendant le premier confinement.

La fiche d'identité des « nouveaux publics » marque une plus **forte proportion**, comme pour les « nouveaux classiques », **des jeunes de moins de 35 ans**. Ils sont ainsi 39% dans ce dernier type contre 20% chez les « historiques peu affectés » ou 24% chez les « historiques affectés ». Une **hypothèse**

explicative à cette présence renforcée est que, de manière un peu divergente par rapport à la catégorie précédente, **des jeunes étudiants aient pu être déstabilisés par la crise notamment du fait de la fermeture des CROUS lors du premier confinement ou de la mise à l'arrêt**, comme pour les femmes, **des emplois peu qualifiés qu'ils pouvaient occuper** pour financer leurs études. On peut également soumettre la piste d'une forme de **diminution des solidarités familiales** sur lesquelles certains jeunes pouvaient encore compter, la crise ayant pu toucher également les parents.

L'analyse statistique souligne ensuite la **surreprésentation des personnes en recherche d'emploi** dans ce dernier type des « nouveaux publics ». Ils sont en effet 61% contre 53% dans l'ensemble de l'échantillon et au sein des « historiques peu affectés », 49% pour les « historiques affectés » ou 45% pour les « nouveaux classiques ». Par ailleurs, les graphiques soulignent la part plus importante d'indépendants parmi les « nouveaux publics » qui sont ici 15% contre seulement 3% par exemple au sein des « historiques peu affectés ». Ces éléments peuvent accréditer la **piste explicative d'un effet direct de la crise sur les situations professionnelles par la perte d'un emploi ou d'une activité exercée « à son compte »**. Dès lors **les « nouveaux publics » ont pu connaître des situations de chômage inédite ou d'impossibilité à reprendre une activité** suffisante pour en tirer des revenus décents. Concernant les personnes en recherche d'emploi, et bien que nous ayons montré que les allocations chômage font partie des ressources les plus stables (mesures prises pour prolonger les droits pendant la crise), **on peut poser l'hypothèse que** malgré ces mesures, **la fragilisation des personnes à la recherche d'un emploi tient aux réformes antérieures du système d'indemnisation** dont la crise a pu renforcer les effets restrictifs.

Dans les entretiens, ces nouveaux publics sont effectivement généralement caractérisés par un arrêt total de leur activité rémunératrice (ou de leur recherche d'emploi) ou par l'impossibilité de percevoir leurs droits à cause du soudain engorgement des administrations publiques. Les pertes brutales de revenus engendrées par la crise Covid ont plusieurs sources.

Dans certains cas, **la perte de revenu engendrée par la crise est liée à l'arrêt brutal de l'activité professionnelle pendant le confinement avec peu ou pas de ressources compensatoires** (chômage ou chômage partiel). Cela concerne les personnes accueillies qui exerçaient sous des **statuts peu protecteurs ou faiblement règlementés** (comme l'auto-entrepreneuriat) n'autorisant pas à des revenus de remplacement ou à des aides de l'Etat voir au **travail sans statut légal** (travail informel). Les personnes exerçant une activité indépendante, formelle ou non, sont ainsi surreprésentées (56%) parmi les personnes ayant eu beaucoup plus de difficultés à avoir suffisamment de nourriture pendant la crise. Ces publics sont donc particulièrement touchés par les conséquences de la crise sur le marché de l'emploi.

Pour ces personnes, le **recours à l'aide alimentaire est vécu sur le registre du déclassement** (« avant j'avais un travail, un statut ») et de la « honte », les personnes interrogées soulignant n'avoir jamais pensé demander un jour de l'aide alimentaire à une association comme les Restos du Cœur.

La situation de Louis et de sa famille illustre la précarisation entraînée directement par la crise au sein des personnes exerçant une activité indépendante (ici le cirque) :

ETUDE D'UNE SITUATION « TYPIQUE » DES NOUVEAUX PUBLICS : LA TRAJECTOIRE DE LOUIS

Pour Louis, 62 ans, la crise sanitaire est directement responsable de l'arrêt de son activité principale et des ressources qui lui étaient associées. En effet, organisateurs de spectacles de cirque itinérants, Louis et sa famille élargie (37 membres) ont vu l'arrêt total – notamment pendant le confinement – des événements programmés et ont été contraints à une sédentarité forcée pour respecter les mesures de limitation des déplacements. Dès lors, leurs ressources, constituées en grande partie des revenus tirés de cette activité, ont considérablement baissé alors même que leurs charges restaient à payer.

Au RSA depuis 2011, Louis cherche à retrouver une activité dans l'animation ou le transport routier mais son âge apparaît comme un obstacle. De la même manière, le mari de sa petite cousine, auto-entrepreneur dans l'évènementiel a vu son activité interrompue, sans pouvoir bénéficier, comme d'autres acteurs du spectacle, de revenus de substitution.

« Quand ça a commencé avec le coronavirus, donc on a eu le confinement, et c'est là que bien évidemment, et comme tout le monde en fait, on a n'avait plus de moyens de travailler, on n'avait absolument plus rien. Et malheureusement on n'avait plus les moyens de faire comme d'habitude ce qu'on faisait habituellement et c'est là qu'on a vu qu'il y avait les Restos du Cœur, on s'est inscrit il y a deux mois. (...) Mais jamais, jamais, jamais je ne suis venu avant. Même dans les moments difficiles on a toujours moyen de, voilà, on travaille. Nous c'est aléatoire, un jour un peu de client, un jour moins. Mais on n'a jamais eu besoin, on a toujours subvenu à nos besoins en fait. » (Louis, 62 ans, au RSA, organisateur de spectacles de cirque)

Ces personnes peuvent être considérées comme de « véritables nouveaux » au sens où ils n'avaient jamais auparavant eu recours à l'aide alimentaire et que c'est la crise sanitaire qui a engendré leur recours à ces aides.

Pour conclure, l'étude menée atteste de la **variation du vécu de la crise parmi les publics accueillis par les Restos du Cœur et invalide la simple dichotomie entre « anciens » et « nouveaux » publics**, pourtant communément mobilisée. En effet, nous distinguons **quatre types de publics** selon l'impact de la crise sur leur trajectoire et la date de leur arrivée aux Restos du Cœur (tableau 4). **Deux types de publics sont particulièrement affectés par la crise covid : certains venus aux Restos avant la crise (les « historiques affectés ») et d'autres venus à la suite de cette crise (les « nouveaux publics »)**. Ces deux types de publics ont en commun d'être plus **souvent salariées ou exerçant une activité indépendante**. La fragilisation, bien antérieure à la crise liée au Covid, du système de protection sociale particulièrement prégnante pour les personnes exerçant des emplois précaires (CDD courts, intérim, autoentrepreneuriat, ...) se traduit dans une vulnérabilité importante de ces publics dans un contexte de ralentissement du marché du travail. **Les femmes et les jeunes**, surreprésentés parmi

les nouveaux publics sont justement les catégories de population les plus exposées à l'emploi précaire et donc, les plus vulnérables lors d'une déstabilisation du marché du travail.

Tableau 5 – Les 4 types de publics accueillis : impact et limites de l'aide alimentaire pendant la crise

	Impact de l'aide apportée par les Restos	Limites de l'aide apportée par les Restos et besoins non répondus
Les historiques peu affectés	*Une aide alimentaire indispensable et accentuée pour tous pendant la crise Covid	*Manque de convivialité
Les historiques affectés		*Manque de convivialité *Manque d'information et d'accompagnement
Les nouveaux classiques		*Manque d'information et d'accompagnement
Les nouveaux profils		*Manque d'information et d'accompagnement

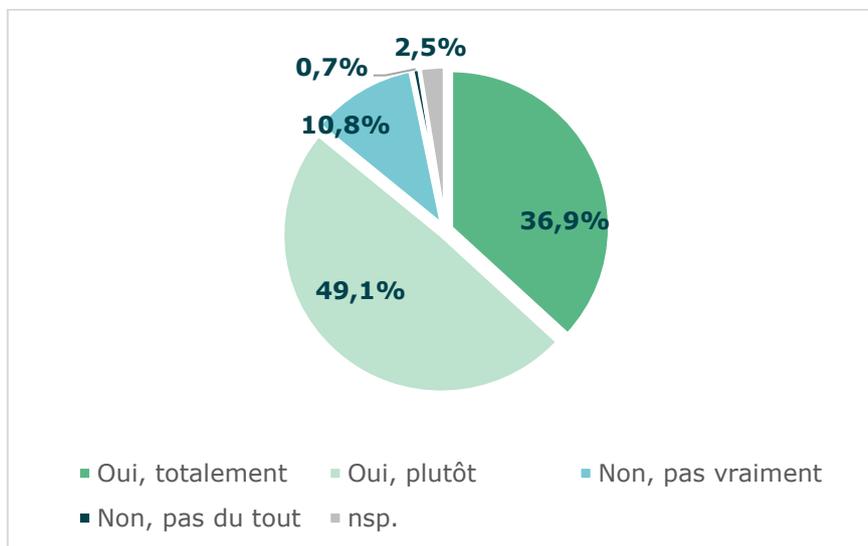
3.4. Les impacts de l'aide apportée par les Restos du Cœur

Cette partie s'attache à démontrer les impacts de l'aide – notamment alimentaire – fournie par les Restos sur la réponse aux besoins des publics, que ce soit au cœur de la crise ou pendant la phase de déconfinement qui s'en est suivie. Il apparaît que l'aide alimentaire s'est révélée indispensable pour tous les publics mais que le degré de satisfaction diffère malgré tout selon les types établis dans la partie précédente (3.4.1). Ces variations et ces apports différenciés trouvent une explication dans les caractéristiques de chacun des types de publics mais également dans les conditions d'accueil au sein des centres de distribution qui ont pu montrer leurs forces comme leurs faiblesses (3.4.2).

3.4.1. Une aide alimentaire indispensable mais dont les apports apparaissent différenciés selon les profils

Pour la quasi-totalité des personnes enquêtées, dont les processus de précarisation ont été mis en lumière précédemment, **l'aide alimentaire des Restos du Cœur s'est révélée indispensable** pour traverser la crise du Covid (lors du confinement comme dans les mois qui ont suivi). Elles sont ainsi 86% de la population interrogée à estimer que l'aide alimentaire répond partiellement ou totalement à leurs besoins alimentaires. Cette part importante souligne **le poids considérable que représente la distribution alimentaire des Restos du Cœur**.

Graphique 12 : « L'aide apportée par les Restos répond-elle à vos besoins ? »

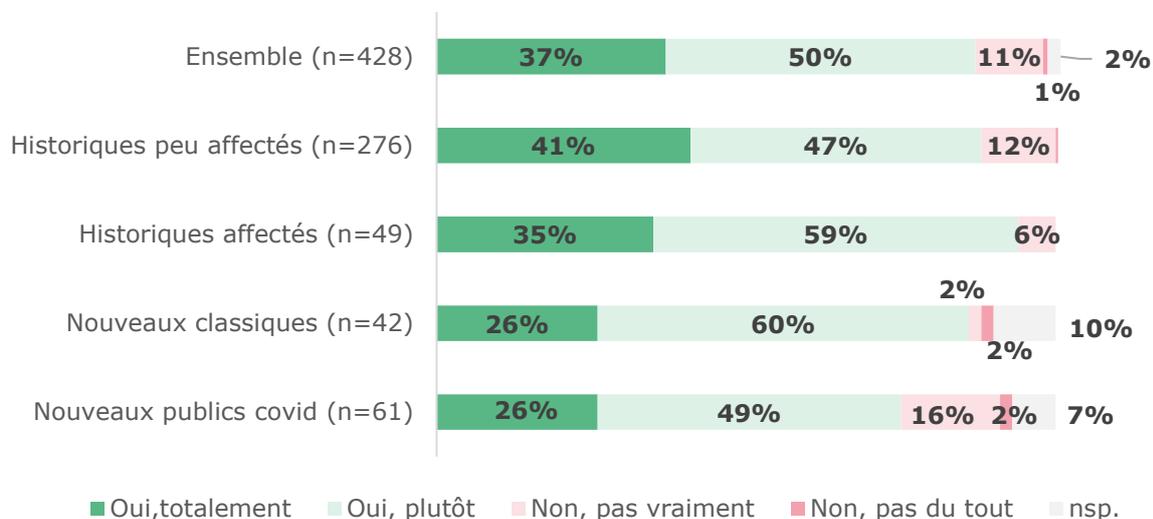


Source : questionnaire Covid Restos du Cœur passé fin 2020. Exploitation statistique par l'Agence Phare. n=434

Lecture : 49,1% des répondant déclarent que l'aide alimentaire apportée par les Restos du Cœur répond totalement à leurs besoins.

Néanmoins, ce sentiment majoritaire d'une aide suffisante ne doit pas dissimuler des **disparités dans de degré de satisfaction qu'ont les personnes accueillies de l'aide alimentaire**. Ces variations sont confirmées (lien significatif) si l'on croise notamment ce niveau de réponse aux besoins alimentaires avec les types de publics présentés dans la partie précédente.

Graphique 13 – « Actuellement, l’aide alimentaire apportée par les Restos du Cœur répond-elle à vos besoins ? », répartition selon les types de publics



Source : Questionnaire, n= 428. P=0,000

Lecture : Parmi l’ensemble des nouveaux publics, 18% considèrent que l’aide alimentaire ne répond pas vraiment ou pas du tout à leurs besoins, contre 12% dans l’ensemble de l’échantillon.

Dès lors, on constate que **les « nouveaux publics » sont sensiblement les moins satisfaits de l’aide alimentaire** puisqu’ils sont 18% à estimer que celle-ci ne répond pas vraiment ou pas du tout à leurs besoins contre 12% chez les « historiques peu affectés » et seulement 6% au sein des « historiques affectés » et 4% chez les « nouveaux classiques ».

Cette surreprésentation de ce profil le moins habituel des publics de l’association peut s’expliquer par le fait que ces **personnes n’ont jamais eu recours à l’aide alimentaire avant la crise et découvrent les conditions d’une position sociale inférieure à celle qu’ils occupaient préalablement**. En effet, caractérisés on l’a vu par la perte de revenus suite à l’arrêt de leur activité professionnelle pour une partie d’entre eux, ces « nouveaux publics » sont les plus susceptibles de voir leur niveau de vie brutalement diminuer, et donc de percevoir l’aide procurée comme étant insuffisante. Ils sont dès lors **ceux pour qui le sentiment de déclassement social est le plus fort** et avec lui le ressenti d’une perte de liberté dans le fait de choisir son alimentation. Ils peuvent par exemple déplorer que la quantité ou la qualité des denrées distribuées par les Restos du Cœur soient éloignées de leurs habitudes alimentaires.

Les résultats de l’analyse statistique montrent aussi, même si cela est dans une moindre mesure, que **les « historiques peu affectés » sont les seconds à déclarer le plus massivement leur insatisfaction** vis-à-vis de la réponse de l’aide apportée par l’association à leurs besoins alimentaires (12%). On peut soumettre la **piste explicative** de ce constat par le fait que **ces personnes, accueillies depuis longtemps, sont celles qui ont le plus perçu les changements entraînés par la crise**, à la fois dans

la **dégradation parfois de la variété des produits distribués** (même si cela a pu – on le verra plus loin – être le cas contraire selon les centres, certains sites ayant au contraire reçu des dotations de produits frais de la part d'agriculteurs par exemple) et par le **sentiment de perte du « lien social »** qu'ils venaient chercher lors de la distribution.

Reste que pour une majorité des publics, l'aide apportée s'est avérée indispensable notamment car elle a permis de limiter les dépenses sur le budget alimentaire. C'est le cas d'Abdel, un homme de 61 ans qui, marié et père de trois enfants, est sans papiers français et travaille de façon non-déclarée (réparation d'ordinateurs). Il en va de même pour Madalina, une femme de 47 ans actuellement sans emploi et mère de 10 enfants.

« Je vais vous le décrire par des chiffres, [l'aide alimentaire] c'était indispensable, elle nous aidait à nos besoins à presque 75 % ou bien plus parfois. Et les 25 % qui reste parfois on se débrouille, on travaille à côté. » (Abdel, 61 ans, travailleur de l'économie informelle)

« Moi quand je suis revenue à la maison j'ai calculé le prix [des denrées alimentaires des Restos du Cœur], 210 euros ! J'ai dit [aux autres personnes accueillies par les Restos du Cœur] : « regarde comment ils t'aident, il t'a sorti de la crise. » (Madalina, 47 ans, sans emploi et mère de 10 enfants)

La crise a ainsi rappelé avec emphase la nécessité de l'aide alimentaire des Restos du cœur à Madalina et Abdel, qui viennent aux Restos du Cœur depuis plusieurs années. Mais elle a également **amené de nouvelles personnes à prendre conscience de son utilité et de l'urgence qu'ils avaient à la solliciter**. C'est le cas de Maxime, un ancien agent de sécurité de 37 ans, qui a vu sa situation de chômage se prolonger avec le Covid d'une part (gel des recrutements), et ses aides sociales diminuer avec le temps d'autre part. Il explique ainsi avoir été contraint de dépasser le sentiment de « honte » lié au fait de se rendre à une distribution alimentaire pendant la crise.

« C'était il y a quelques jours, aux environs du 15 du mois, je me suis aperçu que je n'aurais pas de quoi tenir la fin de mois, et qu'il y aurait des jours où je mangerais pas. » (Maxime, 37 ans, au chômage)

Ensuite, si les personnes accueillies sont davantage en mesure de subvenir – quantitativement – à leurs besoins alimentaires grâce aux Restos du Cœur, **la « qualité » de leur alimentation a également pu – dans certains cas seulement – progresser pendant la crise**. A travers les partenariats de certains centres avec des producteurs locaux, qui ne pouvaient pas vendre leurs denrées du fait des restrictions sanitaires, certaines personnes ont eu accès à plus de produits frais (légumes, fruits, etc.). Les apports de ces aliments sur le plan de la santé, notamment dans un contexte de crise sanitaire (« on a besoin de vitamines pour combattre [le virus] »⁴⁷), ont ainsi été fortement valorisés par les personnes concernées

⁴⁷ Entretien avec Meryem, 37 ans, mère de deux enfants, mariée et au chômage

par cette reconfiguration – temporaire – de l’approvisionnement mais qui n’a évidemment pas été le cas partout.

Enfin, les apports de l’aide alimentaire ont eu **des effets indirects (non-alimentaires) sur la capacité des personnes accueillies à résister à la crise**. Certaines personnes enquêtées ont par exemple souligné le rôle de l’aide alimentaire des Restos du Cœur pour **limiter leur (sur)-endettement**⁴⁸ et/ou pour prendre le temps de **reconstruire leur projet professionnel** (en se formant plutôt qu’en cherchant directement un travail alimentaire). C’est le cas de Meryem, une vendeuse en boulangerie mise au chômage au début de la crise, et qui réalise actuellement un bilan de ses compétences. Dans le contexte des difficultés économiques de son entreprise en lien avec la crise, elle a été durablement affectée par les pressions morales de son employeur, qui a cherché à l’évincer sans indemnités. Le fait de pouvoir bénéficier de l’aide alimentaire des Restos du Cœur est ainsi une « pression » en moins, qui élargit – dans une certaine mesure – sa capacité à construire son horizon et donc son « bien être » professionnel.

**« En fait pour les Restos du cœur, ça va pas me faire la pression pour faire un choix que je voulais pas pour mon travail. [...] Si quelqu’un m’appelle et me dis ‘tu dois travailler avec moi’, je ne serai pas obligé d’y aller alors que je ne vais pas être bien. C’est au moins une aide qui nous donne le temps de ... choisir ce qu’on peut quoi. »
(Meryem, 37 ans, au chômage et en reconversion professionnelle)**

L’étude montre ainsi que l’aide alimentaire des Restos du Cœur apparaît indispensable pour tous même si l’étude a révélé également des disparités de satisfaction selon les publics.

3.4.2. Les limites de l’aide apportée par l’association

Cette partie, partir notamment de l’enquête qualitative, souligne les limites de l’aide apportée par les Restos du Cœur aux personnes accueillies pour surmonter la crise. Elle montre d’abord que pour les « historiques », notamment peu affectés par la crise, les réorganisations de la distribution alimentaire ont perturbé leurs habitudes et transformé leur expérience, leur venue aux Restos étant vécue comme moins conviviale. Elle s’attache ensuite à souligner, en fonction des centres et des profils des publics, le manque d’information et d’accompagnement vers l’insertion sociale des personnes accueillies, alors même que le contexte sanitaire exacerbe les besoins sur ce plan, en particulier pour les publics les plus affectés par la crise (« historiques affectés » et « nouveaux publics »). Enfin, elle démontre qu’au-delà de l’importance de la crise dans la dégradation de la situation des publics accueillis et du contexte de leur arrivée dans les centres de distribution, l’aide alimentaire en elle-même peut varier selon les contextes des centres et les

⁴⁸ Pour les personnes bénéficiant de revenus (retraite, salaire, etc.), l’argent non-dépensé dans des denrées alimentaires grâce aux Restos du Cœur a parfois pu permettre de continuer de rembourser des crédits et/ou d’éviter d’en contracter de nouveaux.

profils des personnes. En creux, il s'agit de mettre en lumière la façon dont les représentations hiérarchisées qu'ont les bénévoles sur les personnes accueillies jouent sur l'aide qui leur est apportée.

3.4.2.1. Pour les « historiques peu affectés » : la perturbation des habitudes et le sentiment d'une perte de convivialité

Dans un contexte de crise sanitaire marquée par le renforcement de situations d'isolement et de précarité relationnelle (notamment pendant le confinement), un certain nombre de personnes accueillies au sein des Restos du Cœur ont exprimé un fort besoin de sociabilité. En parallèle, les restrictions sanitaires liées à la crise du Covid ont contraint les Restos du Cœur à réorganiser les modes de distribution alimentaire (obligation de distanciation physique et port du masque, limitation du nombre de personne dans la salle de distribution, suppression des coins café, etc.).

Pour les personnes qui avaient trouvé, avant la crise et au sein de leur centre, un espace pour tisser du lien social, ces changements ont alimenté le sentiment d'une perte de convivialité lors de la distribution. Pierre, qui est actuellement sans emploi, trouvait dans sa venue aux Restos du Cœur une occasion « agréable » de « rencontrer » d'autres personnes. Avec la suppression du coin café de son centre, il exprime un sentiment de « manque » lié à la perturbation de ses habitudes antérieures (« il n'y a *plus* »).

« La différence avec le Covid, c'est que par exemple, quand on arrive, on ne boit plus le café. Y'a plus la cafétéria, c'était un peu une réunion des gens qu'on ne voit pas souvent. Et des gens qu'on ne connaissait pas qu'on rencontrait dans le restaurant. La convivialité, pouvoir même fumer sa cigarette dehors, être à l'intérieur quand il fait froid. Et l'attente n'avait rien de désagréable car on avait même notre petit gâteau à tremper dans le café. » (Pierre, 51 ans, sans emploi)

C'est la **possibilité de tisser des relations de proximité avec les personnes accueillies, mais aussi avec les bénévoles, que la crise a bousculé**. Alors qu'Agnès met en avant la diminution du « contact avec les bénéficiaires » qu'elle retrouvait souvent à la même heure dans la queue ou au coin café, Sarah, qui se définit comme particulièrement sociable, explique qu'elle a eu moins de « contact avec les bénévoles ». Ces derniers ont en effet été contraints de distribuer plus rapidement pour éviter l'attente des personnes en dehors de la salle de distribution.

« Ce qui a changé c'est que déjà le contact avec les bénéficiaires, on n'a plus de contact, on se croise à la sortie, mais avant on avait un accueil, on pouvait boire un café, on avait le temps de se poser, de lier des connaissances. » (Agnès, 62 ans, sans emploi)

« Le contact [avec les bénévoles] a diminué pour pas bloquer les autres qui sont à l'extérieur. Genre ils ne pouvaient pas discuter trop longtemps avec nous et tout ça, ils parlaient juste comme ça un petit peu, vite fait. [...] Après on passe au suivant. » (Sarah, 30 ans, travailleuses non-déclarée)

Enfin, **le port du masque et la distanciation physique ont pu alimenter le sentiment d'une distanciation sociale**. Pour Justine, qui est à la fois accueillie et bénévole aux Restos, l'impossibilité de voir les expressions du visage des personnes (sourires, etc.), est un frein à la convivialité.

« Là c'est plus pareil, on peut plus faire comme avant. Parce que déjà avec des masques on n'a pas la même vision de la personne. Si on a le masque on voit que les yeux. [...] On perd un peu de convivialité à cause de cette pandémie. » (Justine, 38 ans, sans emploi et en reconversion professionnelle, également bénévole)

La diminution de l'ambiance conviviale liée à la crise du Covid a donc surtout affecté les **personnes anciennement accueillies** (et plus encore les « historiques peu affectés ») au sein des Restos, **pour qui la distribution était un moyen de rompre ou de limiter leur isolement social**. Les répercussions de la suspension des espaces de sociabilité (coin café, etc.) ne concernent toutefois pas uniquement les personnes « habituées » aux Restos et ne se limitent pas non plus à l'enjeu de la convivialité. Cette étude souligne également des carences liées à l'accompagnement social des publics, notamment les plus touchés par la crise (« nouveaux publics », « historiques affectés »), vers la connaissance de leurs droits

3.4.2.2. Un déficit d'information et d'accompagnement dans l'accès aux droits pour les « historiques affectés », les « nouveaux profils » et les « nouveaux classiques »

Depuis plusieurs années on l'a vu, les Restos du Cœur ont pour ambition de faire de l'aide alimentaire un « prétexte » permettant à ses bénévoles d'accompagner, de façon plus globale, les personnes accueillies dans leur insertion sociale voire professionnelle. L'étude montre toutefois que, dans un contexte de crise marqué par l'exacerbation des besoins et attentes de cet accompagnement social plus global par les personnes accueillies, cette volonté des Restos ne se traduit que de façon minoritaire dans des pratiques concrètes. Ce constat révèle ainsi **un déficit d'accompagnement dans l'accès aux droits sociaux, notamment des personnes migrantes particulièrement touchées par la crise**. Ce déficit concerne surtout les trois types de publics mentionnés (« historiques affectés », « nouveaux profils » mais aussi « nouveaux classiques »), car les publics historiques non-affectés se caractérisent par une continuité dans leurs revenus grâce aux minimas sociaux, et par conséquent par une meilleure connaissance de leurs droits.

Plusieurs éléments peuvent expliquer les limites de l'accompagnement social des Restos du Cœur. En premier lieu, **la suspension des « coins café » et la limitation des temps d'échanges avec les bénévoles a limité l'accès à l'information des personnes** accueillies. Ce constat s'illustre notamment dans le cas de Meryem, mariée et mère de deux enfants. Lorsqu'elle venait à la distribution alimentaire il y a quelques années, et que le « coin café » était particulièrement démocratisé au sein de son centre, elle explique avoir eu accès à de nombreuses aides des Restos (pour aller au théâtre, chez le coiffeur, etc.) et avoir été « orientée » vers d'autres services d'accompagnement social. Licenciée suite à la crise due au Covid, elle est revenue aux Restos du Cœur pendant le confinement. La salle pour prendre un café n'étant plus accessible, sa relation avec les bénévoles, et par extension son accès aux informations et à l'accompagnement, s'en est trouvé restreinte.

« Là on rentre, ça distribue et on sort. Alors qu'avant, en 2012, même les gens qui travaillent là-bas, ils viennent prendre le café avec nous, ils nous connaissent bien, ils ont de l'expérience. Même si on prend le café, ils vont nous orienter, ils vont parler hors de l'alimentation, avant y'avait aussi le cinéma, le théâtre, les spectacles. [...] Et maintenant il n'y a plus. On prend à manger et on se barre. [...] A part une ou deux personnes [bénévole] que je connais, je connais pas. » (Meryem, 37 ans, au chômage et en reconversion professionnelle)

En second lieu, et au-delà des effets propres à la crise du Covid, **l'accès à l'information et à l'accompagnement social est inégal selon les profils des personnes accueillies, notamment à cause des représentations hiérarchisées qu'ont les bénévoles de ces personnes.** Comme mis en lumière plus tôt, certains bénévoles catégorisent certaines personnes accueillies – et pas d'autres – comme étant de « bons » pauvres⁴⁹, méritant leur aide (ici dans leurs démarches d'insertion sociale). Aussi, une partie des personnes accueillies, au premier rang desquelles les personnes migrantes, ont tendance à être davantage exclues des relations privilégiées que tissent les bénévoles avec certains publics. Il s'agit d'un paradoxe au regard des constats énoncés plus haut sur la façon dont la crise a empêché ces personnes d'accéder à leurs droits sociaux. François, un ancien fonctionnaire, syndicaliste et désormais à la retraite, explique ainsi que s'il n'est pas concerné par les remarques peu respectueuses de certains bénévoles, ce n'est pas le cas toutes les personnes accueillies.

« Y'a des personnes qui sont dans le besoin, y'a un minimum à avoir quoi ! [...] Je trouve que la manière dont ils parlent aux gens, c'est pas parce qu'ils sont en difficultés, même à un chien on parle pas comme ça ! Ils parlaient « ouai, tu vas pas (voix qui monte) », comme si on est maître de la situation, président. Et même un président ne parle pas comme ça, rabaisser les gens devant tout le monde. Moi si on me l'avait fait je n'aurais pas accepté, je préfère ne pas venir aux restaurant du cœur que de me laisser... » (François, 67 ans, retraité de la fonction publique)

⁴⁹ Georg Simmel, *Les pauvres*, Paris, PUF (1ère ed. française, 1ère en allemand - 1907), 1998.

Le discours de François fait écho à certaines de **nos observations et entretiens éclairant des catégorisations culturalistes**, certains bénévoles allant même jusqu'à se déclarer « racistes ». Il en est ainsi par exemple lorsque les personnes roms ont pu être considérées comme « incapables de respecter les règles de distance sociale » décrites comme antinomiques de « leur culture communautaire », reproche adressé dans d'autres discours, mais dans les mêmes termes, aux personnes originaires d'Afrique subsaharienne. Il est possible que la crise sanitaire soit venue mettre en exergue ce type de catégorisation mais qui pouvait être déjà ancré parmi certains bénévoles.

Les rapports différenciés des bénévoles aux personnes accueillies expliquent en partie que **l'attente d'un accompagnement social plus global, en particulier pour les personnes migrantes, se retrouve souvent non-pourvue**. Ce résultat de l'étude transparaît notamment dans le cas d'Abiola, demandeuse d'asile et mère de deux enfants (3 et 5 ans). Arrivée juste avant le confinement en France, et accueillie aux Restos depuis déjà plusieurs mois, elle n'a pas développé de relations privilégiées avec les bénévoles qu'elle dit ne pas connaître. Aussi, bien qu'elle déclare, en entretien, être très intéressée par les activités et aides proposées par les Restos du Cœur en dehors de l'alimentation, elle pointe le problème de son manque d'information.

« Moi tout ce qu'ils offrent ça m'intéresse, mais il faut au moins qu'on s'y connaisse, comme ça on va voir, mais jusque-là je sais pas. » (Abiola, 33 ans, demandeuse d'asile)

Si les représentations hiérarchisées qu'ont les bénévoles des profils des personnes accueillies affectent leur accompagnement en dehors de l'aide alimentaire, l'étude montre qu'elles peuvent également influencer directement la distribution des denrées.

3.4.2.3. Les variations de l'impact de l'aide alimentaire : le fonctionnement des centres et la proximité avec les bénévoles en question

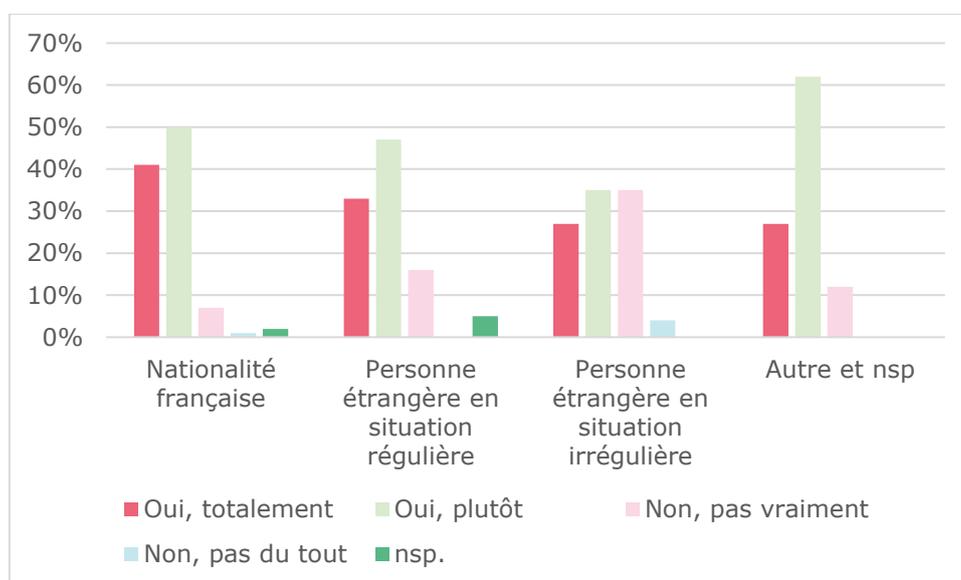
Si l'aide alimentaire des Restos du Cœur reste indispensable pour la très grande majorité des personnes accueillies, l'étude montre toutefois – y compris sur le volet qualitatif de l'enquête – qu'elle a répondu de façon différenciée aux besoins des personnes accueillies pour traverser la crise.

D'abord, **selon les centres** auxquels les personnes accueillies sont rattachées, **l'aide alimentaire varie dans sa capacité à subvenir à leurs besoins quotidiens, notamment en termes de qualité**. Cela s'explique en partie par le fait que certains centres aient été moins approvisionnés que d'autres pendant la crise. Pour cette raison, et malgré l'aide fournie par les Restos du Cœur, certaines personnes accueillies n'ont pas pu « manger à leur faim ». C'est le cas de François, qui est divorcé et vit actuellement avec son fils de 21 ans, dont il a la charge. Sa petite retraite de fonctionnaire dans une mairie, et son loyer qui est particulièrement élevé, ne lui permettent pas d'avoir les ressources suffisantes pour acheter des denrées alimentaires en dehors des Restos du Cœur.

« En termes de quantité y'a pas grand-chose. Pour deux personnes on vous donne deux oignons (rires), deux carottes. C'est peu. Je ne dis pas ça méchamment, faut partager avec les autres...Mais bon. » (François, 67 ans, retraité de la fonction publique)

En dehors des dynamiques liées aux centres, **ce sentiment d'avoir trop « peu » de denrées alimentaires pour subvenir à ses besoins semble surtout concerner personnes en situation irrégulière sur le territoire.** Ce sentiment est relatif car il en concerne une portion minoritaire. Il est néanmoins plus élevé que chez le reste des personnes interrogées. Ainsi, si 40% des personnes de nationalité française déclarent que l'aide alimentaire répond « totalement » à leurs besoins, c'est le cas pour seulement 27% des personnes en situation irrégulière sur le territoire. De même, seul 7% des personnes de nationalité française déclarent que l'aide ne répond « pas vraiment » à leurs besoins contre 35% chez les personnes en situation irrégulière, comme le montre le graphique ci-dessous.

Graphique 14 : « Actuellement, l'aide apportée par les Restos a-t-elle été suffisante pour répondre à vos besoins », répartition en fonction de la situation administrative des personnes interrogées.



Source : Questionnaire, n= 428. P=0,000

Lecture : Parmi les personnes de nationalité française, 50% considèrent que l'aide alimentaire répond plutôt besoins.

Ces limites dans l'aide alimentaire selon les situations administratives des personnes accueillies, peuvent s'expliquer par le fait que les personnes en situation irrégulière sollicitent moins les bénévoles, notamment du fait de barrières linguistiques où de méconnaissance des actions l'association qui leurs sont moins transmises.

Les perceptions des apports de l'aide apparaissent dès lors attachées à la **relation de plus ou moins grande proximité** nouée entre les personnes accompagnées et les bénévoles. L'**influence des représentations des bénévoles** qui perçoivent les personnes accueillies comme étant davantage « en difficulté » d'une part, et comme étant plus « méritantes » d'une autre part, est en jeu. En l'occurrence, cet effet de la perception du « mérite » différencié des personnes accueillies tend à influencer marginalement mais favorablement sur les « nouveaux profils » et les « historiques affectés », dédouanés par le Covid de la responsabilité de leur situation, au détriment des « historiques peu affectés » et des « nouveaux classiques » parfois perçus par certains bénévoles comme ne cherchant pas activement à sortir de leur situation de précarité. Enfin, il convient de noter que ces différents constats, s'ils deviennent particulièrement visibles avec la crise du Covid, ne sont pas nouveaux au sein des Restos du Cœur.

Au terme de cette seconde partie **sur les effets de la crise du Covid 19 sur les publics reçus aux Restos du Cœur**, il est possible de dresser plusieurs résultats.

D'abord celui de la confirmation, à l'échelle de cette population associative, que la crise offre bel et bien un « **miroir grossissant** » des **inégalités** économiques, sociales, professionnelles, scolaires ou encore sanitaires qu'elle ne manque pas en outre de creuser. Les **conséquences de la crise** comme la fermeture des services publics, la fragilisation du marché de l'emploi ou encore l'arrêt des activités qui permettaient d'assurer des moyens de subsistance **ont touché plus durement les personnes reçues aux Restos du Cœur qui étaient déjà précarisées** avant celle-ci et dont les maigres filets de sécurité n'ont pas résisté. Pour autant **l'étude affine ce constat global par la mise en valeur de degrés différenciés d'impacts selon les types de publics accueillis**.

L'enquête a permis ainsi de **construire une typologie affinée des publics à même de dépasser la stricte opposition entre anciens et nouveaux publics**, et à partir de laquelle il a été établi que **les personnes nouvellement arrivées aux Restos du Cœur pour des raisons directement en lien avec la crise (« nouveaux publics ») mais aussi les personnes qui étaient déjà accueillies et dont la situation s'est vue dégradée par celle-ci (« historiques affectés ») sont parmi les plus fragilisés par la crise** et ses incidences. Il s'agit notamment des **femmes** dont les positions sur le marché de l'emploi sont les plus fragiles, de la même manière que les **jeunes** sont tendanciellement plus vulnérables dans ce contexte. Les **personnes salariées ou indépendantes** ont également subi le plus fort revers de cette crise par la déstabilisation de leurs revenus préalables.

Enfin, l'enquête ayant également recueilli les niveaux de satisfaction des personnes accompagnées vis-à-vis notamment de l'aide apportée par l'association, montre que **l'aide alimentaire a constitué un support essentiel voire indispensable pour surmonter cette période de forte incertitude** et permis même parfois de prévenir des situations de surendettement par les économies faites sur l'alimentation. **Elle souligne cependant aussi, qu'au-delà de cet apport commun, les impacts ont pu être différents selon les types de publics**. En cela **les moins satisfaits sont plus nombreux parmi les « nouveaux publics » pour qui l'expérience du déclassement a rendu plus difficile l'acceptation du recours à l'aide alimentaire** et sa rupture avec une liberté antérieure de pouvoir maîtriser son alimentation. Les différences d'évaluation de l'aide tiennent aussi pour certains publics d'un **manque d'informations et d'accompagnement à l'accès aux droits notamment pour les personnes, et**

c'est là un paradoxe, parmi les plus en difficultés car très éloignées des services et dispositifs existants au premier rang desquels les personnes migrantes.

4. Conclusion générale

Cette étude a proposé une analyse des effets de la crise sanitaire liée au Covid 19 à deux niveaux :

- D'abord sur **l'organisation de l'aide alimentaire au sein des Restos du Cœur**. Sur ce point, elle a démontré que le contexte sanitaire avait eu des répercussions, positives pour certaines et entraînant des questionnements pour d'autres. Ainsi la crise a permis de démontrer la solidité du modèle d'approvisionnement de l'association et la résilience logistique mise en œuvre dans les centres de distribution, les bénévoles ayant montré un fort engagement pour assurer la continuité du service. Elle a également rendu saillantes des occasions inédites de collaboration avec les pouvoirs publics d'une part et avec les autres associations d'autre part, posant la réflexion des conditions de leur pérennisation au-delà de la crise. Elle a également entraîné l'obligation de repenser les règles d'entrée pour s'y adapter, question – comme le recours éphémère à l'inconditionnalité – qui a cependant éclairé les divisions entre les bénévoles et questionné le sens de leur engagement. La crise, par un effet loupe, a donc dès lors également mis en lumière les paradoxes et ambiguïtés du modèle de l'association.
- Ensuite sur **les publics reçus aux Restos du Cœur**. Sur ce point, l'étude a démontré que les publics globalement reçus au sein de l'association cumulaient, y compris avant la crise, des facteurs de précarisation multiples qui les ont tous rendus particulièrement vulnérables à la crise sanitaire et ses conséquences économiques et sociales. L'étude a ensuite permis d'affiner ce constat global par la mise en valeur de degrés malgré tout différenciés d'impacts selon les types de publics accueillis construisant une typologie a même de souligner cette diversité et d'expliquer, par les caractéristiques socio-

économiques de chacun de ces types, le plus fort degré de perturbation de certaines franges de la population associative comme les femmes, les jeunes ou encore les indépendants. Partant de là, elle a enfin permis d'analyser le degré de satisfaction des publics vis-à-vis de l'aide apportée, soulignant là aussi qu'au-delà du consensus autour de la centralité de l'aide alimentaire, des variations existent qui portent les personnes nouvellement venues et pour qui la crise a eu un effet fort sur la déstabilisation de leurs situations, à émettre un peu plus de réserves. Par ailleurs, l'étude souligne que les conditions d'accueil sont également en question dans les perceptions différenciées des apports, l'enquête relevant également l'importance d'une information plus nourrie et systématisée sur les droits des personnes accueillies, en particulier celles qui sont les plus vulnérables.

5.

Bibliographie

ALBOUY Valérie et LEGLEYE Stéphane, « Conditions de vie pendant le confinement : des écarts selon le niveau de vie et la catégorie socioprofessionnelle », *INSEE FOCUS*, juin 2020, vol. 197.

ASSEMBLEE NATIONALE, « Proposition de loi visant à lutter contre la précarité étudiante due à l'épidémie de covid-19 et portant création de bons alimentaires pour les étudiants et apprentis boursiers ».

BARBIER Jean-Claude, « Le workfare et l'activation de la protection sociale, vingt ans après : beaucoup de bruit pour rien ? Contribution à un bilan qui reste à faire », *Lien social et Politiques*, 4 novembre 2009, n° 61, p. 23-36.

BECK Ulrich, LASH Scott et WYNNE Brian, *Risk society: Towards a new modernity*, s.l., sage, 1992, vol.17.

BORDENET Camille et SANCHEZ Léa, « «Le visio-machin, je n'y connais rien» : la fracture numérique en France aggravée par le confinement », *Le Monde*, 4 avr. 2020 p.

BROUARD Sylvain, « Les effets du coronavirus sur l'emploi et ses caractéristiques en France », *Note Attitudes on COVID-19 - A comparative study*, mars 2020, (coll. « Sciences Po CEVIPOF »), p. 4.

DUCOUDRE Bruno et MADREC Pierre, « Évaluation au 6 mai 2020 de l'impact économique de la pandémie de COVID-19 et des mesures de confinement sur le marché du travail en France », *Policy brief*, 6 mai 2020, n° 67, (coll. « Sciences Po, OFCE »).

ESCODIE Jean-Noël, « Face au Covid-19, l'État centralise et renforce l'aide alimentaire », *Localtis - Un média Banque des Territoires*, 2 avr. 2020 p.

agencephare

ÉTUDE FLASH SUR LES EFFETS DE LA CRISE SANITAIRE SUR L'ORGANISATION DE L'AIDE ALIMENTAIRE ET LES PUBLICS REÇUS PAR LES RESTOS DU CŒUR

— RAPPORT FINAL (VOLETS QUALITATIF ET QUANTITATIF)—

92

FECTEAU François et RENIER Gérald, « Covid-19, distribution des risques de précarité Quels enjeux dans le monde du travail ? », *La Revue nouvelle*, 2020, vol. 3.

INSTITUT MONTAIGNE, « Seine-Saint-Denis : le Covid-19 exalte les inégalités », *Article de blog - actualités*, 15 avr. 2020 p.

IPES-FOOD, « Le COVID-19 et la crise dans les systèmes alimentaires : Symptômes, causes et solutions potentielles », *Communiqué de Presse*, avril 2020.

LESAY Jean-Damien, « Crise sanitaire : en l'absence de cantines scolaires, les collectivités aux côtés des élèves modestes », *Localtis - Un média Banque des Territoires*, 9 avr. 2020 p.

ONU, « Covid-19 - Personnes vivant à la rue, dans des squats ou des bidonvilles ».

ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL, « La crise du COVID-19 et l'économie informelle: réponses immédiates et défis à relever », *Note de synthèse*, mai 2020.

OXFAM, « COVID-19 : le virus des inégalités », 10 avr. 2020 p.

OZTURK Timour, « Quand les artisans n'ont plus de boulot », *Podcast France Inter*, avr. 2020 p.

POUTREAU Lionel, *Le bénévolat en France en 2017, état des lieux et tendances*, s.l., 2018.

SABADO Elsa, « Etudiants ultra-marins et étrangers : après le confinement, partir ou rester ? », *L'Étudiant*, mai 2020 p.

SAFI Mirna, COULANGEON Philippe, GODECHOT Olivier, FERRAGINA Emmanuele et HELMEID Emilie, « La vie entre quatre murs : travail et sociabilité en temps de confinement », *Projet Faire face au Covid-19 : Distanciation sociale, cohésion et inégalité dans la France de 2020*, mai 2020, vol. 3, (coll. « Paris: Sciences Po - Observatoire Sociologique du Changement »).

VITALE Tommaso et CASEAU Anne-Cécile, « Bidonvilles en déconfinement : les solidarités vont-elles tenir ? », 24 mai 2020 p.

« Enquête nationale sur les conditions de vie étudiantes 2019 », *Observatoire de la vie étudiante*, 2019.

6.

Annexes

Tableau – Détails des caractéristiques des personnes accueillies interrogées dans le cadre des entretiens sur les 4 sites

	Sexe	Age	Ancienneté de l'aide alimentaire	Ressources
1	F	n.c	4 ans	Salaire du mari
2	Un H et une F (même famille)	H = 61 ans F = vingtaine d'années	2 mois	RSA pour le Monsieur
3	F	30aine	5 ans (avec des suspensions)	RSA + faibles revenus liés à une activité en auto-entrepreneariat
4	H	52 ans	1 an ½	RSA
5	F	44 ans	3 ans	Petit salaire (temps partiel) et allocations CAF
6	H	37 ans	Première inscription	Allocation chômage (900 euros) en baisse

7	F	47 ans	10 ans	Sans emploi, CAF et pension par son ex-mari (loyer + électricité)
8	H	82 ans	2 ans	Petite retraite d'artisan
9	F	38	2 ans	Sans emploi (situation de handicap), au RSA, en attente d'une formation pour reconversion professionnelle
10	F	19	3 semaines	Aucune ressource, sans emploi (demande de régularisation en cours)
11	H	61	5 ans	Actuellement, faibles revenus informels. Mais vient de décrocher un contrat suite à sa régularisation.
12	H	34	1 mois	Etudiant demandeur d'asile, sans revenus
13	F	42	5 ans	Faibles revenus informels (ménages), arrêtés pendant la crise. Pas d'aides car pas de régularisation.
14	F	36	4 ans	Revenu du mari (ouvrier agricole), continuité de revenus pendant le confinement
15	F	32	3 ans	Famille migrante. Revenus du mari (travail informel) stoppés pendant la crise
16	H	45	2 ans	RSA + intérim/extras dans des bars/restaurants (arrêté à cause du covid)
17	H	44	2 ans	RSA+MDPH
18	H	39	1 an	AAH (800€)
19	H	33	1 ^{ère} inscription	Revenus informels
20	F	40	6 mois	Aucun revenu

21	F	51	4 ans	780€ (mi-temps agent hospitalière)
22	H	19	1 ^{ère} inscription	Aucun revenu
23	H	67	4 mois	1200€ (retraite de fonctionnaire)
24	H	71	3 mois	Aucun revenu
25	F	33	1 ^{ère} inscription	Aucun revenu (demandeuse d'asile)
26	F	37	6 mois	Chômage + revenu d'intérimaire de son mari
27	H	29	1 semaine	Aucun revenu (situation irrégulière)
28	H	43	4 mois	Pension d'invalidité (+ travail informel de sa femme)
29	F	30	1 an	Revenus de son travail non-déclaré (ménages chez des particuliers)
30	F	65	2-3 ans	Pension d'invalidité
31	H	50	6-7 ans	RSA
32	F	62	1 an et demi	RSA
33	H	24 ans	4 mois	Allocation OFPI
34	H	51 ans	3 ans	RSA
35	F	41 ans	2 ans	RSA
36	H	47 ans	5 ans	Allocations chômage

37	F	27 ans	4 ans	RSA
38	H	35 ans	2 ans	RSA
39	H	32 ans	2 semaines	Allocations chômage
40	H	42 ans	6 mois	Allocation OFPI

Guide d'entretien – Bénévoles (responsables des associations départementales et/ou responsables de centres)

1. Pour commencer, pourriez-vous me décrire votre rôle au sein des Restos du Cœur ?

[Relances]

- Quelles sont vos missions en tant que responsable d'AD/responsable de centre/autre fonction exercée ?
- Avec quels acteurs travaillez-vous régulièrement au sein des Restos comme en dehors ?
- Avant de devenir responsable d'AD, quel a été votre parcours au sein des Restos ?
- Depuis quand êtes-vous bénévole aux Restos ? Pour quelles raisons avez-vous choisi de vous engager aux Restos du Cœur ? De prendre la responsabilité d'une AD/d'un centre ?

2. Pourriez-vous me parler de l'implantation des Restos du Cœur au sein de votre territoire ?

[Relances]

- Quelles sont les caractéristiques ou spécificités de votre territoire [ou dire le nom du territoire] ?
- Quel est l'historique de l'implantation des différents centres au sein du territoire ? Combien y en a-t-il au total ?
- Pourriez-vous me parler des différents centres implantés au sein de votre territoire (leur caractéristiques, leurs publics, leurs modes de fonctionnement, etc.)?
 - Combien de repas sont distribués par jour en moyenne ?
 - Combien de bénévoles sont impliqués dans l'organisation des centres ? Quels sont leurs profils ?
 - Quelles sont les sources d'approvisionnement des denrées alimentaires ?
 - D'ordinaire, quels sont les types de publics accueillis / Y-a-t-il une spécificité des publics accueillis par rapport à d'autres territoires ?

- Quelles sont les autres activités proposées par les centres au-delà de la distribution alimentaire ?
- Les centres ont-ils des relations avec d'autres acteurs, institutionnels ou associatifs du territoire ? Et en dehors du territoire ?

2 bis. Pour les responsables de centre : pourriez-vous me parler du contexte spécifique du centre de distribution que vous dirigez et son mode de fonctionnement ?

[Relances]

- Quel est l'historique du centre ?
- Pouvez-vous me parler de la ville et du quartier dans lequel il est situé ?
- Combien de repas sont distribués par jour en moyenne ?
- Combien de bénévoles sont impliqués dans l'organisation du centre ? Quels sont leurs profils ?
- Quelles sont les sources d'approvisionnement des denrées alimentaires ?
- D'ordinaire quels sont les types de publics accueillis / Y-a-t-il une spécificité des publics accueillis par rapport à d'autres centres ?
- Quelles sont les autres activités proposées par le centre au-delà de la distribution alimentaire ?

3. Comment la crise sanitaire liée au Covid 19 a-t-elle affectée l'organisation de la distribution alimentaire dans les centres de votre territoire ? dans votre centre [Invitation au récit de la crise = comment ça s'est passé ?]

[Relances]

- De quelle manière les modes de distribution ont-ils évolué (horaires, format pour respecter les consignes sanitaires, obligation ou non de s'inscrire pour les personnes accompagnées, inconditionnalité ou non de l'aide alimentaire, etc.) ?
- De quelle manière les sources d'approvisionnement de denrées alimentaires ont-elles été affectées par la crise sanitaire ?
- De quelle manière ce changement d'organisation a-t-il impacté la façon concrète de travailler des bénévoles au sein des centres/de votre centre (horaires, tâches, relation au sein des équipes ou inter-équipes, etc.) ?

- Quelles conséquences cette situation a-t-elle eu sur les effectifs des équipes bénévoles ? Avez-vous connu une baisse d'effectifs ? Si oui, qui sont les bénévoles qui n'ont pas pu venir pendant la crise ? Suite à cela, avez-vous recruté de nouveaux bénévoles ? Si oui, quels sont les profils de ces bénévoles et quels ont été les enjeux (RH) liés à ces recrutements ?
- Des centres ont-ils fermé ? Si oui, pour quelles raisons (manque de bénévoles, etc.) ? Et où spécifiquement ?
- De manière plus générale, quelles stratégies d'adaptation ont été mises en place par les centres/dans votre centre pour faire face à cette situation d'urgence ?
- Quels types de soutiens vous avez-eu du siège national/de l'AD pour faire face à cette situation d'urgence ?
- Est-ce que de nouveaux outils/de nouvelles procédures ont été mises en place/créés par certains centres ? dans votre centre ?
- **Selon vous, au sein de votre territoire, quels ont été les centres les plus touchés, en termes de changement dans la distribution alimentaire et des publics y ayant recours, par la crise sanitaire ? Sur quels points / pour quelles raisons ? Connaissez-vous d'autres centres de votre département où la crise a eu un effet particulièrement prégnant ?**

4. Au sein des différentes centres/de votre centre, avez-vous observé ou vous-a-t-on fait remonter l'arrivée de nouveaux publics pendant ou après le pic de la crise sanitaire (confinement et post-confinement) ?

[Relances]

- Quels sont les profils de ces nouveaux publics (indépendants, travailleurs de l'économie informelle, étudiants, familles/mères monoparentales, salariés agricoles, travailleurs saisonniers etc.) ? Certains profils vous étonnent-ils ou ont-ils étonné d'autres bénévoles au sein des Restos/de votre centre ?
- Savez-vous par quels canaux ont-ils connu/été orientés vers les Restos du cœur ?
- De votre point de vue, pour quelles raisons se retrouvent-ils à solliciter l'aide alimentaire des Restos du cœur ? Comment la crise sanitaire a affecté leur pouvoir d'achat/leur situation financière selon vous ?
- Ces publics ont-ils selon vous des besoins mais aussi des attentes particulières envers les Restos par rapport aux publics accueillis d'ordinaire dans le centre ?
- Ces publics présentent-ils des domaines de fragilité en particulier par rapport à aux publics accueillis d'ordinaire dans le centre ?

- Pourriez-vous quantifier (de façon large et approximative, à travers une fourchette) la proportion que représentent ces nouveaux publics par rapport à l'ensemble des publics des Restos du Cœur ?
- **Certains centres ont-ils été davantage concernés par l'arrivée de ces nouveaux publics ? Si oui, lesquels ?**

5. Avez-vous perçu un effet de la crise sanitaire sur les publics qui venaient déjà régulièrement aux Restos du cœur ?

[Relances]

- De votre point de vue, de quelle manière la crise sanitaire a-t-elle affectée les publics qui venaient déjà régulièrement aux Restos du cœur ?
- Avez-vous observé une diminution ou une augmentation de la fréquentation des Restos du Cœur par certains profils ? Si oui, lesquels ?
- Certaines personnes ont-elles tout simplement arrêté de venir ? Quels types de profils de celles-ci ?
- Avez-vous noté de nouvelles attentes envers les Restos de la part de ces publics « habituels » du fait de la crise sanitaire ?
- Avez-vous noté l'apparition de nouveaux domaines de fragilité ou besoins (ex : santé) parmi ces publics ?
- **Certains centres ont-ils été davantage concernés par cet impact de la crise sanitaire sur les publics qui venaient déjà régulièrement aux Restos du cœur ?**

6. Sur votre territoire, de quelle manière la crise a-t-elle affectée les relations de l'AD ou des centres avec les acteurs locaux (institutionnels ou associatifs) ?

[Relances]

- La fermeture ou l'ouverture de certaines institutions (restaurants universitaires, etc.) ou associations (d'aide alimentaire) au niveau local a-t-elle entraîné un report de certains publics sur les centres des Restos ?
- Du fait de la crise sanitaire, certains centres ont-ils développé de nouvelles relations avec des acteurs institutionnels ou associatifs ? Si oui, de quels types et de quelle manière (aide en approvisionnement de denrées alimentaires, etc.) ?

7. Comment envisagez-vous la suite pour les centres sur votre territoire, et notamment l'organisation de la distribution alimentaire dans les prochains mois ? Comment envisagez-vous la suite de la distribution alimentaire dans votre centre les prochains mois ?

[Relances]

- Quelles évolutions des besoins et des attentes des personnes anticipez-vous pour les mois à venir ?
- Concernant les centres, et l'organisation future de la distribution alimentaire, quels besoins ou enjeux anticipez-vous à ce stade ?

Informations de fin d'entretien

Date	
Territoire + Caractéristiques du territoire (nb de centres, etc.) ou du centre	
Sexe	
Âge	
Ancienneté en tant que responsable d'AD/de centre	
Ancienneté en tant que bénévole Restos du Cœur	

Guide d'entretien – Personnes accueillies

1. Pour commencer, pourriez-vous me dire depuis quand vous venez ici, au centre des Restos du Cœur, pour l'aide alimentaire ?

[Relances si réponse pendant ou après la période de confinement c'est-à-dire entre le 17 mars et le 11 mai]

C'était quand la première fois si vous vous souvenez ?

Est-ce que vous connaissiez déjà les Restos du Cœur ? l'existence de ce centre plus précisément ? Comment l'avez-vous connu ?

Connaissez-vous des personnes qui venaient déjà ici ?

Qu'est-ce que vous veniez chercher à ce moment-là ? Qu'est-ce qui vous a poussé/forcé à solliciter de l'aide ? Est-ce que c'était seulement l'aide alimentaire dont vous aviez besoin ? De quoi d'autres aviez-vous besoin ?

Comment ça s'est passé à votre arrivée ? Est-ce qu'on vous a demandé des papiers, poser des questions précises ?

[Relances si réponse antérieure à la crise sanitaire]

A l'époque, qu'est-ce qui vous a poussé/obligé à solliciter l'aide alimentaire aux Restos du Cœur ? Quels étaient vos besoins ?

Comment cela s'était passé au départ ? On vous avait demandé des papiers pour examiner votre situation ? Est-ce que vous avez été inscrit.e tout de suite ?

Comment vous aviez connu les Restos du Cœur et ce centre en particulier ?

Est-ce que vous connaissiez déjà les Restos du Cœur ? l'existence de ce centre plus précisément ? Si non, comment l'avez-vous connu ?

Avez-vous ensuite sollicité/ou vous a-t-on proposé d'autres types d'accompagnement (sur votre budget, en lien avec la recherche d'un logement/hébergement, des vacances ou autres) ?

Pendant la crise sanitaire, est-ce que vous avez continué à venir à la distribution ? Si non pourquoi ?

2. Est-ce que vous seriez d'accord pour m'en dire un peu plus et me raconter comment vous en êtes venu.e à demander l'aide alimentaire des Restos du Cœur ?

[Relances]

Avant de venir aux restos, aviez-vous déjà été amené à demander de l'aide alimentaire dans votre vie ? (Si oui ou non) pour quelles raisons ?

Quelle était votre situation au moment où vous avez sollicité l'aide alimentaire ? Au niveau de l'emploi, de vos ressources etc. ?

3. Est-ce la crise du Covid a changé quelque chose concernant votre situation (personnelle, professionnelle, etc.) ?

[Relances]

En quoi votre situation a-t-elle changée ? Est-ce que cela a été brusque ou progressif (sur le temps long) ?

Et est-ce que la crise sanitaire (et le confinement en particulier) a eu un effet quel qu'il soit sur votre changement de situation ? Si oui lequel ? Perte d'emploi (déclaré ou non), chômage partiel (et donc baisse de revenus), fermetures des services (comme les cantines scolaires, les restaurants universitaires...) etc. ?

Est-ce que, selon vous, cet effet est durable ? provisoire ?

4. Pendant le confinement, avez-vous arrêté/dû arrêter (fermetures des services) certaines démarches (personnelles ou professionnelles) que vous aviez entreprises ? Si oui, pourquoi ?

[Relances]

Concernant l'ouverture de vos droits ?

Concernant votre insertion professionnelle ?

Concernant votre santé ?

Est-ce dû au fait que vous n'avez plus pu vous déplacer ?

Est-ce dû au fait que les services concernés étaient fermés ?

Est-ce que vous avez repris ces démarches depuis le déconfinement ?

5. Est-ce qu'avant la crise sanitaire (ou pendant) vous avez eu du soutien de votre famille, de vos amis, de vos voisins ? ou leur avez-vous apporté le vôtre ?

[Relances]

Est-ce que cette aide a perduré pendant le confinement ou non ?

Cela vous aidait-il beaucoup ? vous a beaucoup aidé ?

Sous quelle forme cette aide vous a été faite (prêt d'argent, don de produits, échanges etc.) ?

Est-ce que vous avez-vous-même aidé des proches en difficultés ? Si oui comment ?

Avez-vous des proches qui auraient eu besoin de l'aide alimentaire des Restos du Cœur pendant cette crise et qui n'y sont pas venus ? Si oui, pour quelles raisons ?

6. Au moment de la crise sanitaire, et plus encore pendant le confinement, qu'est-ce qui a été le plus difficile à vivre pour vous ?

[Relances]

De devoir demander de l'aide alimentaire ?

De ne pas réussir à subvenir seul.e à vos besoins ?

D'être isolé.e ?

7. Est-ce qu'avant de venir aux Restos du Cœur (ou même pendant) vous fréquentiez d'autres associations ou d'autres services d'aide sociale/alimentaire ?

[Relances]

Est-ce que vous alliez/allez par exemple dans d'autres services d'aide alimentaire (banque alimentaire, Secours Populaire, épicerie sociale etc.) ?

Est-ce que vous étiez/êtes accompagné.e par le CCAS, la CAF, le service social du département (assistante sociale) ou autres ?

Est-ce que ces services/associations sont restés ouverts ou non pendant le confinement ?

8. Et au sein des Restos du Cœur, est-ce que vous vous étiez déjà adressé à d'autres lieux de distribution alimentaire, en dehors du centre de [nom] ?

[Relances] – *[Plutôt pour les personnes déjà inscrites]*

Est-ce que vous étiez déjà allé.e aux camions ?

Est-ce que vous aviez déjà été approché.e par les maraudes (équipes mobiles) ?

Est-ce que vous aviez fréquenté d'autres centres dans d'autres villes ?

9. Avant le confinement, participiez-vous à d'autres activités proposées par les Restos du Cœur (micro-crédit, aide au logement, santé etc.) ? Est-ce que vous avez arrêté/dû arrêter d'y participer pendant la crise ? Quelles conséquences cela a eu pour vous ?

[Relances] - ***[Plutôt pour les personnes déjà inscrites]***

De quels types d'activités s'agit-il ?

Est-ce parce que ces activités ont été suspendues ?

Est-ce vous qui avez décidé de ne plus y aller ?

Au contraire, ces activités ont-elles continué et si oui sous quelles autres formes (à distance) ?

Si vous n'y étiez pas inscrite, est ce que ces activités vous intéresseraient ? Seraient utiles pour vous ?

10. Pendant le confinement, qu'est-ce que vous avez pensé de l'organisation pour venir chercher votre colis ?

[Relances]

Comment cela se passait ?

Avez-vous eu des difficultés à accéder au centre (problème de transports, obtention des attestations de déplacement etc.) ?

Est-ce que les consignes étaient claires ? respectées par les autres bénéficiaires ?

Etiez-vous satisfait.e des conditions de retrait des colis ?

A quels moments étiez-vous en contact avec les bénévoles ? Quelles étaient vos relations ? Etaient-ils présents/disponibles/à l'écoute ?

Comment se passaient vos/les relations avec les autres personnes accueillies au sein du centre ? Vos conditions de retrait du colis étaient-elles similaires ?

Avez-vous l'impression d'avoir le choix dans les produits qui étaient distribués ?

Si vous veniez déjà, qu'est-ce qui changeait dans cette organisation par rapport à avant la crise ? Est-ce que cela vous a dissuadé de venir retirer votre colis ? Ou au contraire cela vous a-t-il rassuré pour le faire ? ***[Plutôt pour les personnes déjà inscrites]***

11. Qu'est-ce que l'aide alimentaire vous a apporté pendant la crise ?

[Relances]

Une aide indispensable sans laquelle vous n'auriez pas pu la traverser (ne pas manger à votre faim) ?

Un « coup de pouce » pour vous aider à la surmonter (compléter des repas) ?

Un moyen de rompre l'isolement ?

Cette aide était-elle suffisante ou trop limitée ? Si limitée, en quoi ?

12. Pensez-vous devoir la solliciter à nouveau cet hiver ? De quoi allez-vous avoir le plus besoin dans les mois qui viennent ?

[Relances]

Qu'est-ce que vous anticipez (pouvez anticiper) de votre situation dans les mois qui viennent (de la fin de l'été à la période d'hiver) ?

Pensez-vous qu'elle puisse s'améliorer ou au contraire se dégrader davantage (hausse ou baisse des charges, hausse ou baisse de revenus, conditions de logement, etc.) ?

13. Qu'est-ce que vous attendez des Restos du Cœur aujourd'hui ? Dans un avenir proche ? Qu'est-ce que vous aimeriez que l'association vous apporte en plus ?

Informations de fin d'entretien si pas obtenues dans l'échange

Date	
Centre	
Sexe	
Âge	
Situation familiale	
Situation vis-à-vis du logement/de l'hébergement	
Situation au regard de l'emploi	
Ressources	
Ancienneté de l'accompagnement	
Inscription selon barème (O/N)	

**QUESTIONNAIRE – PERSONNES ACCUEILLIES
PAR LES RESTOS DU COEUR**

Les Restos du Cœur mènent une **étude sur la crise sanitaire** Covid 19 pour **comprendre ce qu'elle a eu comme conséquences sur les personnes** qui viennent, comme vous, à l'association. Pour cela, nous demandons aux personnes si elles seraient d'accord pour répondre à un court questionnaire sachant que c'est moi qui vais vous poser les questions. Etes-vous d'accord pour répondre ?

Le **questionnaire est anonyme** (nous n'inscrivons pas votre nom, ni votre prénom) et ne prendra que 5 à 10 minutes pour y répondre.

Vous avez le **droit de ne pas répondre** à certaines questions si elles vous gênent.

Les conséquences de la crise

Depuis la crise Covid 19, vos ressources (économiques ou financières) ont-elles baissé ?

- Un peu
- Beaucoup
- Pas du tout
- Je ne sais pas ou je ne souhaite pas répondre

Depuis la crise Covid 19, avez-vous plus de difficultés à avoir suffisamment de nourriture ?

- Un peu
- Beaucoup
- Pas du tout
- Je ne sais pas ou je ne souhaite pas répondre

Depuis la crise Covid 19, votre suivi médical est-il devenu plus difficile ?

- Un peu
- Beaucoup
- Pas du tout
- Je ne sais pas ou je ne souhaite pas répondre

Depuis la crise Covid 19, votre situation professionnelle (emploi/travail) est-elle devenue plus difficile ?

- Un peu
- Beaucoup
- Pas du tout
- Je ne suis pas concerné·e
- Je ne sais pas ou je ne souhaite pas répondre

Depuis la crise Covid 19, vos conditions de logement se sont-elles détériorées ?

- Un peu
- Beaucoup
- Pas du tout
- Je ne sais pas ou je ne souhaite pas répondre

agencephare

Etes-vous venu·e (ou revenu·e) aux Restos du Cœur à cause de la crise du Covid-19 ?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas ou je ne souhaite pas répondre

Depuis la crise Covid-19, vous est-il arrivé de ne pas venir aux Restos du Cœur par peur pour votre santé ?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas ou je ne souhaite pas répondre

L'aide apportée et l'organisation des distributions

Actuellement, l'aide alimentaire apportée par les Restos du Cœur répond-elle à vos besoins ?

- Oui, totalement
- Oui, plutôt
- Non, pas vraiment
- Non, pas du tout
- Je ne sais pas ou je ne souhaite pas répondre

Avez-vous déjà bénéficié d'aides autres qu'alimentaires (activités culturelles, aide aux devoirs, vestiaire, conseil juridique etc.) proposées par les Restos du Cœur ?

- Oui, une fois
- Oui, plusieurs fois
- Non, je ne les connais pas
- Non, mais je les connais
- Je ne sais pas ou je ne souhaite pas répondre

Si oui, l'arrêt des aides autres qu'alimentaires (activités culturelles, aide aux devoirs, vestiaire, conseil juridique etc.) vous a-t-il posé problème ?

- Oui
- Non
- Non concerné·e

La distribution alimentaire dans le contexte actuel de crise sanitaire vous paraît-elle mieux organisée qu'avant le confinement (entre mars et mai 2020) ?

- Oui, c'est mieux qu'avant
- Il n'y a pas de différence
- Non, c'est moins bien qu'avant
- Je ne sais pas car je suis venu·e au Restos du Cœur pour la première fois après le confinement (mi-mars 2020)
- Je ne sais pas ou je ne souhaite pas répondre

Quelques précisions sur votre situation actuelle

Votre sexe

- Femme
- Homme
- Autre / je ne souhaite pas répondre

Votre âge (999 si ne souhaite pas répondre)

Votre niveau d'études

- Sans diplôme
- Primaire
- Collège
- Lycée
- Enseignement supérieur
- Je ne sais pas ou je ne souhaite pas répondre

Quelle est votre situation professionnelle actuelle ?

- CDI
- CDD
- Intérimaire
- Travailleur non déclaré (« au noir » / « au black »)
- Demandeur d'emploi
- Dispensé·e de recherche d'emploi
- Etudiant·e
- Indépendant·e
- Invalide
- Retraité·e ou pré-retraité·e
- Personne au foyer
- Je ne sais pas ou je ne souhaite pas répondre

Quelle est votre source de revenus principale ?

- Emploi
- Retraite
- Allocation de solidarité spécifique (ASS)
- RSA ou Prime d'activité
- Allocation retour à l'emploi (allocation chômage)
- Bourse étudiante
- Allocation adulte handicapé (AAH)
- Travail informel (services, travaux non déclarés, « au noir »)
- Pension alimentaire perçue
- Soutien familial autre que pension alimentaire
- Autres revenus réguliers
- Je ne sais pas ou je ne souhaite pas répondre

Dans quel type de logement résidez-vous ?

- Locataire (HLM ou privé)
- Propriétaire

agencephare

Logement mobile (caravane, camper...)
Logement précaire (hébergement par des tiers, occupation sans bail, squat...)
Sans-abri (vivant dans la rue ou personne en hébergement d'urgence)
Sans logement personne (foyer d'hébergement, hôtel social)
Autres
Je ne sais pas ou je ne souhaite pas répondre

Combien avez-vous d'enfants à charge (noter 999 si ne souhaite pas répondre) ?

Vivez-vous en couple ?

Oui
Non
Je ne souhaite pas répondre

Vous êtes venu-e pour la première fois aux Restos du Cœur :

Avant le confinement (avant mars 2020)
Pendant le confinement (entre mars et mai 2020)
Après le confinement (depuis mai 2020)
Je ne sais pas ou je ne souhaite pas répondre

Avez-vous des proches (amis, famille, etc.) sur qui vous pouvez compter en cas de coup dur ?

Oui
Non
Je ne sais pas ou je ne souhaite pas répondre

Quel est votre situation administrative ?

Nationalité française
Titulaire d'un titre de séjour permettant de travailler
Titulaire d'un titre de séjour ne permettant pas de travailler
Demandeur d'asile
Situation irrégulière ou en attente de régularisation
Autre
Je ne sais pas ou je ne souhaite pas répondre

Merci de votre participation.